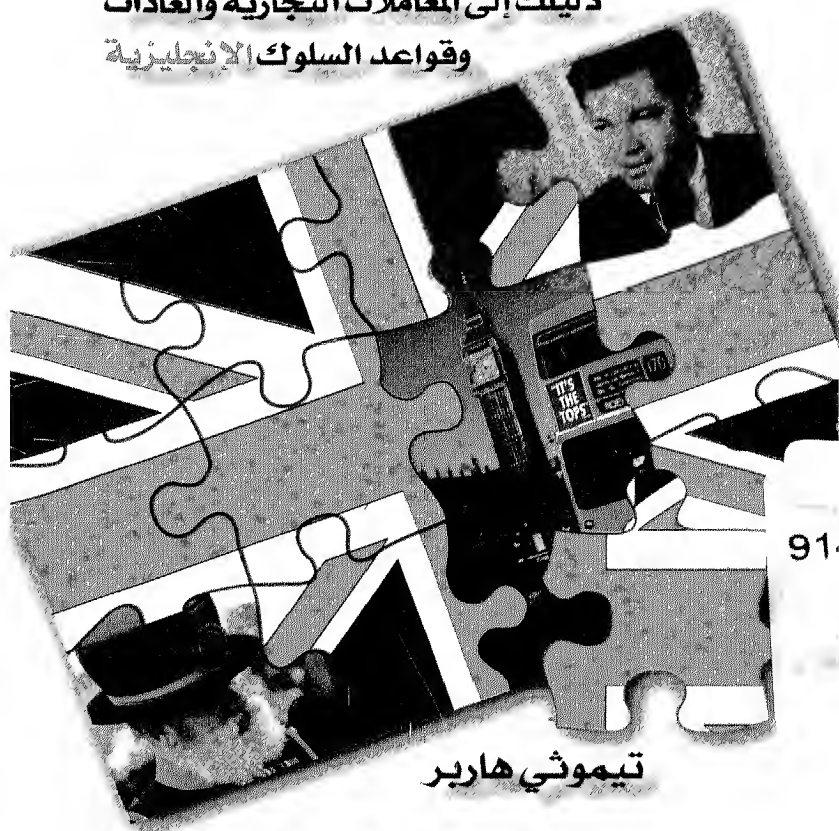


جواز سفر المملكة المتحدة

دليلك إلى المعاملات التجارية والعادات
وقواعد السلوك الانجليزية



91.

تيموثي هاربر

مجموعة النيل العربية

جواز سفر المملكة المتحدة

دليلك إلى المعاملات التجارية والعادات
وقواعد السلوك الإنجليزية

تأليف

تيموثي هاربر

ترجمة

شويكارزكي



مجموعة النيل العربية

English Editlon Copyrights : حقوق الطبعة الانجليزية :



WORLD TRADE PRESS®

Professional Books for International Trade

**Passport to the World Series "Passport United Kingdom",
developed by World Trade Press , Novato,
California , USA,**

Copyright © 1997 by World Trade Press.

All Rights Reserved.

ISBN. 1-885073-28-3

حقوق الطبعة العربية :

اسم السلسلة : سلسلة جواز سفر

اسم الكتاب : المملكة المتحدة

تأليف : تيموثي هاربر

رقم الايداع : 2001/10175

التسجيل الدولي : 977 - 5919 - 48 - 7

الطبعة : الاولى

سنة النشر : 2002

الناشر : مجموعة النيل العربية

العنوان : ص.ب : 4051 الحي السابع

مدينة نصر - القاهرة / ج.م.ع

التليفون : 00202/2602938

الفاكس : 00202/2602938

بريد إلكتروني : E-mail: arab_Nile_Group@Hotmail.com

• حقوق النشر •

لايجوز نشر أي جزء من هذا الكتاب أو اختزان مادته
بطريقة الاسترجاع أو نقله على أي نحو أو بأية طريقة
سواء أكانت إلكترونية أو ميكانيكية أو خلاف ذلك إلا
بموافقة الناشر على هذا كتابة ومقداً .

المحتويات

ص

نظرة شاملة

- 5 1 — المعاملات التجارية عبر الثقافات
- 11 2- حقائق حول المملكة المتحدة
- 17 3- البريطانيون
- 29 4- أنماط ثقافية
- 38 5- الاختلافات الإقليمية
- 43 6- الحكومة والمعاملات التجارية

محيط العمل

- 48 7- محيط العمل
- 56 8- النساء في مجال الأعمال
- 62 9- إقامة العلاقات
- 70 10- استراتيجيات من أجل النجاح
- 75 11- الوقت
- 78 12- اجتماعات العمل
- 83 13- التفاوض مع البريطانيين
- 88 14- أعمال خارجة على القانون
- 92 15- الأسماء والتحيات
- العادات وقواعد السلوك**
- 99 16- أساليب الاتصال
- 104 17- العادات

113 18- الملابس والمظهر الخارجي

117 19- قراءة عن البريطانيين

120 20- المناسبات الاجتماعية

129 21- وسائل الترفيه

معلومات إضافية

138 22- جُمْلُ أساسية ثابتة

145 23- المراسلات

147 24- أرقام هاتفية هامة ومفيدة

149 25- كتب وعناوين شبكات الانترنت



المعاملات التجارية عبر الثقافات

1

الجانب الدولي

شهد العقد الأخير انخفاضاً مفاجئاً ومثيراً في الحواجز التجارية ، وعوالة الأسواق ، والنمو الانفجاري في التجارة الدولية . ونتيجة لذلك زاد تواقف المعاملات التجارية العالمية واعتماد بعضها على بعض ، مع خلق تحديات جديدة وفرص مثيرة وجديدة أيضاً .

إن القيام بمعاملات تجارية خارج أرض الوطن تحتاج إلى معرفتك بالبيئة والمحيط الذي يعمل من خلاله نظرائك من الأجانب . ومن المحتمل أنك لن تفهم على الإطلاق ، ثقافة معينة مثل تفهمك لثقافتك - فاللغة ليست هي الشيء الوحيد المختلف ، ولكن المضمون التاريخي والثقافي الذي يعمل من خلاله الأفراد هو الذي يساء فهمه من قبل الأجانب .

فكر كونياً وتصرف محلياً

بالرغم من أن العمليات التجارية في جميع أنحاء العالم أصبحت أكثر دولية ، إلا أن التقاليد القومية ، والسلوك ، والمعتقدات ظلت متباينة ومختلفة . إن قدرة كل شخص على فهم - ما نراه ، وما نسمعه ، وما نتذوقه ، وما نلمسه ، وما نشمه - تمر من خلال فترة ترشيح من خلال مجموعة معينة من العادات والافتراضات . وعندما ندرك أن خلفيتك الثقافية تكون نظرتك العالمية ، تستطيع أن تبدأ في إدراك أن زميلك الأجنبي قد يكون لديه مفهوم مختلف تماماً ، وأنه أو أنها قد تتعامل مع موقف معين بأسلوب مختلف وغير متوقع .

فعلى سبيل المثال ، بينما يقدر أهل الغرب الفردية في التفكير والعمل ، فإن الثقافات الشرقية تقدر التناسق والتناغم في الهدف . وبينما ينحصر التركيز المبدئي للرجل الإنجليزي على الانتهاء من مشروع تجاري متاح بين يديه ، في حين سيركز المكسيكي في بادئ الأمر على تنمية علاقة شخصية . كما أن المديح والإطراء العلني يبعث على البهجة أكثر لسكان أمريكا الشمالية ، ولكنه مصدرراً للإحراج وعدم الارتياح بالنسبة لليابانيين .

جواز سفر للمملكة المتحدة

إن اكتساب فهم شامل لشعب من الشعوب قد يحتاج إلى العيش والعمل لسنين طويلة بين مواطني هذه الشعوب - وقد يكون ذلك أحياناً ، غير كاف . ولكن ، يمكنك زيادة فرصك لبناء علاقات متناسقة ومفيدة عن طريق تعلم بعض الأشياء عن وجهات نظر زميلك الأجنبي ، وأن تكيف سلوكك طبقاً لذلك .

إن كتاب جواز سفر للمملكة المتحدة سوف يقدمك إلى ثقافة الأعمال في المملكة المتحدة ، ويوفر لك الرؤى عن كيفية اختلاف التقاليد المحلية ، وقواعد السلوك ، والقيم ، وأساليب الاتصال عن مثيلاتها في بلدك .

مقارنة القيم عبر الثقافات

ثقافة أخرى	إحدى الثقافات
تقدر التقاليد والعادات	تقدر التغيير
تفضل أسلوب غامض في الاتصال	تفضل أسلوب معين في الاتصال
تقدر حل المشكلات بأسلوب حدسي وجانبي	تقدر حل المشكلات بأسلوب تحليلي وتخطيطي
تؤكد على الأداء الجماعي	تؤكد على الأداء الفردي
تعتبر المضمون والاتصال غير الشفهي أكثر أهمية	تعتبر الاتصال الشفهي أكثر أهمية
تركز على العلاقات والمعالجة	تركز على الأداء وعلى المنتج
تؤكد على التناسق والإجماع	تؤكد على تشجيع الاختلاف في الرأي
تؤكد على التعاون	تؤكد على المنافسة
تفضل الأسلوب الرسمي	تفضل الأسلوب غير الرسمي
تشدد على ضرورة الالتزام بالجدول الزمنية	تتسم بالمرونة تجاه الجداول الزمنية

نظرة سريعة على المملكة المتحدة

المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وايرلندا الشمالية	الاسم الرسمي
244,820 كيلو متر مربع	إجمالي المساحة
لندن (6.9 مليون نسمة)	العاصمة وأكبر المدن
	السكان
58,295,119 نسمة	التعداد (عام 1995)
238 نسمة لكل ميل مربع	الكثافة
0.27%	معدل النمو السنوي
(بالمليون)	التوزيع
48	المجلترا
5	سكوتلندا
3	ويلز
2	ايرلندا الشمالية
الإنجليزية ، والغيلية Gaelic ، ولغة إقليم ويلز Welsh	اللغة الرسمية
الكنيسة الإنجليزية ، الكاثوليكية الرومانية ، المشيخة البروتستانتية Presbyterian	أهم الأديان
	الاقتصاد
1 تريليون دولار أمريكي	إجمالي الناتج القومي
18,000 دولار أمريكي للفرد	
الواردات 215 بليون دولار أمريكي	التجارة الخارجية (1994)
الصادرات 200 بليون دولار أمريكي	
ألمانيا	الشركاء الرئيسيين في
الولايات المتحدة الأمريكية	التجارة
فرنسا	
هولندا	

العملة الرسمية	الجنيه الاسترليني (£)
سعر الصرف (7/96)	الجنيه الاسترليني = 100 بنس الجنيه الاسترليني = 1.5525 دولار أمريكي
التعليم والصحة	
نسبة التعليم (تقديرات 1995)	99%
الجامعات (1991)	43 (بريطانيا العظمى) 2 (أيرلندا الشمالية)
متوسط العمر (1995)	النساء 80.0 سنة الرجال 74.2 سنة
الوفيات بين الأطفال (1995)	7 وفيات بين كل 1,000 مولود



المملكة المتحدة



حقائق عن هذه الدولة



الجغرافيا

تأسست المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وايرلندا الشمالية في عام 1801 وغطت مساحة في حكم ولاية اوريجون الأمريكية . وهي منفصلة عن أوروبا الغربية عن طريق القناة الإنجليزية (المانش) English Channel في الجنوب ، وبحر الشمال في الشرق . أما السواحل الشمالية والغربية فيحدها المحيط الأطلنطي . وتباين تضاريسها من التلال الوعرة والجبال المنخفضة إلى السهول المنبسطة . ونظراً للانبعاج الشديد لسواحلها ، فلا يوجد مكان يبعد أكثر من 75 ميلاً عن البحر .

إن مصطلح إنجلترا ، وبريطانيا ، والمملكة المتحدة من الصعب التفرقة بينهم . فبريطانيا العظمى تتكون من إنجلترا ، وسكوتلندا ، وويلز ، بجانب الأيل أوف مان

Isle of Man ، وجزر المانش Channel Islands (وعلى وجه الخصوص جيرسي Jersey ، جيرنسي Guernsey ، وأولدبرني Alderney ، وسارك Sark). وعندما تم إضافة أيرلندا الشمالية ، أصبح الاسم بعد ذلك المملكة المتحدة. تنعكس الانقسامات السياسية البريطانية على علمها القومي علم الاتحاد Union Jack - الصليب الأحمر للقديس جورج (انجلترا) ، واللون الأبيض للقديس أندرو (سكوتلندا) ، واللون الأحمر لأيرلندا ، وكلها مطبوعة على خلفية زرقاء . أما ويلز فهي ولاية ، أي دولة بدون حكومة .

تحتفظ سكوتلندا بالقليل من آثار استقلالها الوطني ، بما في ذلك مظاهر الحكم الداخلي التي تسمح بالحكم الذاتي لبعض القوانين واللوائح (مثل ساعات التسوق وأوقات غلق الحانات) . حظت كلا من اسكتلندا وويلز ببعض حركات الاستقلال الصغيرة ، ولكن الاستقلال عن المملكة المتحدة لا يبدو أنه سيتم في القريب العاجل أو المستقبل البعيد . ولكن رغماً عن ذلك ، فمن الخطأ سياسياً ، أو من الأدب ، الإشارة إلى ويلز كجزء من إنجلترا ، أو جمع سكان اسكتلندا بدون تمييز مع الانجليز. إن مقاطعة أيرلندا الشمالية جاءت نتيجة لانقسام

ايرلندا في أوائل القرن العشرين . وتصر بريطانيا على استمرار سيطرتها السياسية على الأقاليم الشمالية لأيرلندا من أجل حماية الأغلبية من السكان ، والذين ينظرون إلى أنفسهم كبريطانيين أكثر من كونهم أيرلنديين .

الدراسات الإحصائية للسكان

مازال البروتستانت الانجلو - ساكسون يمثلون القطاع الأكبر من التعداد السكاني للمملكة المتحدة ، ولكن وضع الأغلبية التقليدي تم تقويضه في الأيام الأخيرة نتيجة للهجرة . وقد جاءت أكبر الأقليات من المستعمرات البريطانية السابقة - وبالأخص الدول المستقلة الحالية في شبه الجزيرة الآسيوية مثل الهند وباكستان بجانب الدول والمحميات بالبحر الكاريبي . والعديد من السود البريطانيون يفضلون الإشارة إليهم كأهل الكاريبي الأفريقيين .

يتركز معظم سكان إنجلترا في الجنوب الشرقي ، وحول مدينة لندن ، والمقاطعات المحيطة ، وبالأخص مقاطعة كنت - وهي سلة الخبز الغنية والتي استفادت أيضاً من تطوير أكبر مركزي تسويق بأوروبا وإنشاء نفق بحر المانش الذي يربط بين إنجلترا وفرنسا .

المناخ

إن بريطانيا جزيرة تتميز بالجو الرطب ، الذي يغطيه الضباب في بحر الشمال . ومن النادر أن ينخفض الجو أقل من نقطة التجمد (ولهذا السبب تجد أنابيب المياه خارج العديد من المنازل) ، أو تزيد عن 80 درجة فهرنهايتية . ولكن حدث في السنين الأخيرة ، أن أصبح الجو المتطرف أحياناً ، أكثر تطرفاً ، مع بعض مواسم الصيف الحارة (حار بوحشية كما يقول البريطانيون) مع استمرار ضوء النهار أحياناً حتى الساعة العاشرة مساءً . ومازال حتى الآن وصول الحرارة إلى أكثر من 75 درجة فهرنهايتية يُعد موجة حارة ، وحتى هذه الدرجات الحرارية تنغص حياة من يعيشون ويعملون داخل المباني التي مازالت أجهزة التكييف تعد نوعاً من الرفاهية . ويصحب موسم الشتاء الثلوج (باستثناء لندن والجنوب) مع عدم زيادة ساعات النهار عن 6 ساعات مصحوبة ببرد قد ينخر في العظام إذا كانت النسمات قادمة من اتجاه البحر .

ساعات العمل

تفتح معظم المحال بين الساعة التاسعة أو التاسعة والنصف صباحاً . وتغلق المكاتب بين الساعة الخامسة أو السادسة مساءً مع وجود العديد من المكاتب الحكومية التي

تغلق مبكراً عن ذلك . وقد تستمر محلات البيع الكبرى والسيور ماركت مفتوحة حتى التاسعة مساءً أو أكثر . وتعمل الحانات عادة بين الساعة 11 صباحاً وحتى الساعة 11 مساءً ، مع استراحة بين الساعة 3 وحتى 5:30 . وفي معظم المناطق التجارية أو السياحية تفتح الحانات طوال فترة الظهيرة وأحياناً تستمر لبعد ذلك أثناء عطلة الأسبوع .

أعياد (البنوك) القومية

إن الأيام التالية هي الأيام التي يغلق فيها معظم مكاتب الأعمال :

رأس السنة الجديدة	1 يناير
الجمعة الحزينة	(مارس أو أبريل)
اثنين عيد الفصح	(مارس أو أبريل)
عطلة البنوك أول مايو	أول يوم اثنين في شهر مايو
عطلة البنوك آخر مايو	آخر اثنين في شهر مايو
عطلة البنوك آخر الصيف	آخر اثنين في شهر أغسطس
الكريسماس	25 ديسمبر
يوم الملاكمة	26 ديسمبر
(هدايا عطلة الملاكمة تقدم إلى رجال البريد ، ومديرات المنازل ، وبعض عمال الخدمات الأخرى).	

وعادة ما يستمتع أصحاب المهن والمديرين بالحصول على أسبوعين أو أربعة أسابيع عطلة سنوية خلال شهر يوليو أو أغسطس .

إجازات غير رسمية

عيد ميلاد الملكة : (يتم الاحتفال به في ثاني يوم سبت من شهر يونيو) .

ويتميز بمرور موكب في لندن والعديد من الأحصنة ، وعرض الأوسمة والنياشين الملكية .

ذكرى الهدنة Remembrance Day (أقرب يوم اثنين ليوم 11 نوفمبر) إحياءً لذكرى انتهاء الحرب والأعمال العدائية في عام 1918 وعام 1945 .

أحد الأمومة : عيد الأم لتكريم الأمهات (في أول الربيع) .

لمزيد من المعلومات عن الإجازات والعطلات ، أنظر العادات (الفصل 17) .



البريطانيون

3

إن اللغة البريطانية ، مثل ملكيتها ، من أصل ألماني - بالرغم من أن هذه اللغة يبدو أنها تبلو بلاءً حسناً خلال السنوات الأخيرة ، على الأقل فيما يختص بشعبيتها وتأثيرها أكثر من تأثير مجلس وندسور . وقد تأثرت اللغة الانجليزية أيضاً باللغة الكلتية ، واللغة النرويجية ، والانجلو ساكسونية ، واللاتينية ، والفرنسية النورماندية ، وهي اللغة التي تحدث بها القبائل الاسكندنافية الشمالية التي استولت على شمال فرنسا في العصور المظلمة ، ثم المجتثرا في القرن الحادي عشر .

أصبحت اللغة الانجليزية ، في هذه الأيام ، اللغة الدولية في مجال التجارة والأعمال ، والعلوم ، والتكنولوجيا ، ويعتقد البريطانيون أن هذا هو الأسلوب المطلوب . وما زالت ، حتى الشعوب التي تحدث

الانجليزية مثل الولايات المتحدة ، وكندا ، واستراليا ،
تري أن اللغة البريطانية تبعث على التحدي .

آسف

من المؤكد أن كلمة آسف sorry هي أكثر الكلمات
استخداماً - وأكثرها إساءةً للفهم - في اللغة الانجليزية
البريطانية . ف بجانب معانيها العديدة التي تشمل : ابتعد
عن الطريق get out of the way "وذلك عند النطق بها
بأسلوب جاف وفض ، و"أيها الغبي" you idiot عندما
تقال بتهكم أو فروغ صبر ، و"عذراً" عند النطق بها تعبيراً
عن الندم والاستسلام ، و"لا أفهم" أو "لا أسمعك" هي
أيضاً من المعاني الشائعة . وفي أحيان قليلة يمكن أن
تكون تعبيراً عن الندم ، ولكن ليس دائماً .

أصل الجمل المشهورة

من دهاليز المحكمة ، قلب لندن القانوني ، والمحامون
في أروابهم السوداء وباروكات الشعر الرمادية القصيرة
وهم يتكلمون بود وحميمية للقضاة الذين يرتدون شعراً
أطول "الباروكات الكبيرة" يعدو الكتبة جيئة وذهاباً وهم
يحملون الوثائق القانونية وهي مربوطة بشريط وردي
اللون "المعروف بالشريط الأحمر red tape" .

جملة "يلبس ليقتل dressed to kill" تشير إلى

الجتلمان في القرن السابع عشر الذي كان يرتدي أبهى ثيابه المصنوعة من الحرير قبل دخول مبارزة . كما أن تعبير "قصة الديك والثور Cock & Bull" ، استخلص من قصص السائقين الغرباء أو الأجانب التي كانوا يقصونها على الركاب في الطريق القديم للمركبات ذات الخيول للوصول إلى حانة كوك أند بول Cock and Bull" .

ويرجع تعبير "يجر رجلك" إلى حقبة الشنق العلني ، عندما كان الأشخاص الذين تصدر عليهم أحكام الشنق يهربون الموت ببطء وألم . وقد كانوا يغفرون أحد الأقارب أو الأصدقاء ، أو أحياناً يدفعون بعض المال لشخص ما ، حتى يثني الرجلين لضمان كسر الرقبة بسرعة ودقة .

أما مصطلح أنيق posh فهو اللفظ الأول للطبقة المرفهة على السفن الشراعية المبحرة إلى الهند (جوهرة التاج في الإمبراطورية البريطانية القديمة) .

~ اللهجات ، أسلوب حديثك انعكاس لهويتك

إن اللهجة الانجليزية الحديثة هي نوع من التصنع الحديث نسبياً ، بدأ تداولها عن طريق الطبقات العليا في القرن الثامن عشر والقرن التاسع عشر ، كأسلوب للتمييز عن الرعا . (وقبل ذلك كانت اللغة البريطانية تشبه إلى

حد كبير الانجليزية التي يتحدث بها أهل أمريكا الشمالية). وتدرجياً ، فإن اللهجة التي بدأت كأداة لإظهار التفوق والعجرفة أصبحت تستخدم على جميع المستويات في المجتمع (باستثناء بعض لهجات الحديث الفرعية) . وكانت الطبقة العليا تنبج إلى تغيير الجزء er في نهاية الكلمات إلى ah ، مثل "He's a big spend-ah" أو ينطق اسم لاندر Lander وكأنه "لانداه" Landah . ولذلك فلا تفترض أنك تعرف كيف تنطق اسم شخص ما على أساس حروفه الهجائية .

وحتى وقت قريب كانت هناك لهجة طبقة عليا متمركزة في لندن - وهي لهجة من يقدم الأخبار في الراديو والتليفزيون (مثل ستاندارد انجليش والبي بي سي BBC) والتي كان يعتقد أنها تعكس التربية السليمة والتعليم الجامعي . وكان من أهم المؤهلات في "برايتون" أن تتعلم هذه اللهجة قبل دخول مجال التجارة والأعمال في العالم ، حتى لو نشأ الشخص وهو يتحدث باللكنة الاسكتلندية الرخيمة ، أو بالنبرات السطحية التي تصدر من خلال الأنف لأهالي جنوبي انجلترا ، أو اللهجة الواسعة الصادرة من الحنجرة لأهالي وست كاونتي ، أو أي من أصحاب اللهجات اللغوية الأخرى . ولكن ،

أصبحت اللهجات الإقليمية ، حالياً، مقبولة إلى حد كبير، وفي بعض المهن مثل (وسائل الإعلام ، التسويق ، الترفيه) ، أصبحت أكثر شيوعاً .

العامية المقضاه

تصبح اللهجات العامية أكثر توغلاً كلما تركت مراكز الترفيه والأعمال في المدن الكبرى . وحتى في مدينة لندن ، حيث اللهجة الكوكنية Cockney (أو لهجة الطبقة العاملة) التي تربك دائماً - فكلمة موتور motor (وهي كلمة أخرى لسيارة (أوتوموبيل) تنطق موواه Moah ، واسم بيتر ينطق بيباه Pee-ah . وكلمة oy هي أسلوب كوكني في نطق كلمة "hey" ، بطريقة صممت لإظهار الغضب والسخط . ولتعقيد الأمور فإن سكان الأحياء الفقيرة في لندن Cockneys ، وهم الأشخاص الذين ولدوا مع صوت أجراس كنيسة القديسة ماري لي بو St. Mary Le Bow في نهاية شرق لندن - يعتمدون على اللهجة العامية المقفاه التقليدية ، مثل Trouble and Strife تعني الزوجة ، أو Cash and Carried Is Dog and bone ، Kidney Punch Is lunch ، married is the telephone وهكذا .

إن اللهجات العرقية لبرائتون مع الموروثات الهندية

الفرعية أو الكاريبية الأفريقية يمكن أن تكون صعبة على غير المبتدئ مثل صعوبة لهجات الطبقة العاملة في جلاسجو ، ومانشستر ، وكارديف : وأحياناً تكون الوسيلة الوحيدة للأجنبي لاستمرار الحوار هو المقاطعة المنتظمة لطلب التكرار أو التوضيح . تأكد من قولك كلمة sorry كما تعني حقيقة .

الأسرة

يقضي العديد من أهل برايتون وقتاً طويلاً ، وبوجه خاص يوم الكريسماس ، مع والديهم ، وأجدادهم ، وأطفالهم ، وأبناء عمومتهم وأهالي الزوج أو الزوجة الذين لا يفضلونهم بوجه خاص . فهذه هي التقاليد . والبريطانيون لا شيء بدون التقاليد .

مثل الكثير في الحياة البريطانية ، فإن الطفولة ينظر إليها كمرحلة يجب اجتيازها . تقوم المربيات المؤجرات في الطبقات العليا ، بدلاً من الأمهات ، في إرضاع الأطفال ، وفي بعض العائلات ينتقل الأطفال تلقائياً بعد ذلك إلى مدارس داخلية (لتعلم الثقة بالنفس ، وبعض مهارات أخرى لبناء الشخصية) قبل بلوغ العاشرة .

الطبقية ، مفهوم يختفي

أصبح المجتمع تدريجياً أكثر مرونة حتى في إنجلترا

الراسخة . ولكن هناك العديد من أسر الطبقات العاملة مازالت تؤمن بأن أطفالها مقدر لهم العيش كباغين في الطبقة العاملة . كما أن هناك الكثير من الآباء من الطبقات العليا مقتنعون بأنهم يتوارثون حق الامتياز منذ ولادتهم .

بينما يوجد في بعض البلدان غالبية كبيرة من السكان تصف نفسها بأنها طبقة وسطى ، وهو مصطلح يعني في بريطانيا مفهوماً أكثر قرباً للبرجوازية أو الطبقة المتوسطة العليا . تشمل الطبقة الوسطى في بريطانيا المهنيين أو المديرين الذين كافحوا للحصول على مناصبهم عن طريق التعليم والجدارة والذين يكسبون أكثر من المرتبات المألوفة . هناك إحساس غير مريح بأن المجتمع قد أصبح أكثر عدوانية وأكثر تحولاً ، وأكثر إنجازاً للصفقات التجارية - بتعبير آخر أكثر أمركة more American . ولكن في أوقات معينة ، هناك أيضاً إحساس قوي بأن قضايا التقاليد يمكن الاعتماد عليها مثل الافتتاح الرسمي للبرلمان ، أو عندما تقدم الملكة خطابها السنوي الخاص بأعياد الميلاد (وهي من النادر أن تقول شيئاً مشيراً ، ولكن الدولة بأكملها تقف لمدة عشر دقائق للنظر والاستماع) . إن العرف والتقاليد تعني الاستمرارية ، والاستمرارية

تعني أن الماضي سيظل محافظاً على مكانه .

كيف يرى البريطانيون أنفسهم

إذا لم يكونوا متفوقين ، فكيف استطاعت هذه الدولة التي تقع على جزيرة صغيرة يغطيها الضباب أن تلعب دوراً هاماً في تاريخ العالم؟ كيف أصبحت لغتهم شديدة الأهمية على مستوى العالم؟ فالبريطانيون ينظرون إلى ثقافتهم - من شكسبير واسحق نيوتن وحتى وينستون تشرشل وفريق البيتلز - كشقافة ذات تأثير مهول . ومن الإسهامات البريطانية في الثقافة العالمية مفهوم الحرية ، التعليم العام الإجباري ، مبادئ القانون العام ، والنظام البرلماني (الذي يحمل بذور الديمقراطية الحديثة) . إن أول شخص استطاع أن يتسلق بنجاح قمة جبل ايفرست كان بريطانياً . والمملكة المتحدة هي موطن رأس شارلس داروين ، واليزابيث الأولى ، وهنري الثامن ، وبرتراند راسل ، وجورج برناردشو ، واوسكار وايلد ، ودبليو لي بيتس وبنيامين ديزرائيلي ، وجين أوستن ، وويني ذي بوه Winnie the Pooh (ولا ننسى ذكر اسم جاك السفاح Jack the Ripper) .

إنهم يرون أنفسهم ، ببساطة ، أكثر الشعوب تحضراً في العالم ، وعلى قدر عال من التعليم ، ومهذبون ،

ويعرفون أدوارهم في الحياة وكيف يمكن أن يحققوها .
 فمن الخير أن تمتلك المال ولكن ليس الرغبة في المال .
 ومن المسموح أن تحقق النجاح ولكن ليس إظهار مدى
 الاستمتاع بهذا النجاح .

ويعتقد البريطانيون أنهم شعب يتميز برباطة الجأش
 والهدوء ، وغير متحيزين ، ولكنهم على استعداد للقيام
 بأي عمل هام ومطلوب . فكر في بطل الروائي ايان
 فليمنج : الرجل الهادئ ، الرقيق جيمس بوند أو العميل
 007 . فهو يستطيع أن يمزج كأس رائعة من المارتيني ،
 ويحمي النساء الفاتنات ، وفي وقت فراغه يقوم بحماية
 العالم من الإرهابيين الشياطين - كل ذلك بدون أن
 تصاب بذلته بالتكسير أو بأية كرمشة (أو التي يطلق
 عليها البريطانيون جاكيت العشاء) .

بعد أن أصبحت باقي أوروبا أكثر اتحاداً ، يصير
 البريطانيون على اعتبار أنفسهم كالأوروبيين بالصدفة
 كنتيجة جغرافية فقط . فهم يعرفون بالفعل كل ما
 يحتاجون معرفته . وهم يشيرون دائماً إلى أن الجزر
 البريطانية في الحقيقة ، غير متصلة بالفعل بأي حال
 بأوروبا .

مواقف تجاه الثقافات الأخرى

يتجه البريطانيون إلى اعتبار الدول الأخرى (والتي تشمل بعض الدول الأوروبية) غير منظمة وتعاني من الجهل ، أو في أفضل الأحوال ، نسخ رخيصة من الحضارة البريطانية . كما أنهم يعتقدون أن كل شخص غير بريطاني يود أن يكون بريطانياً ، وقد حاول الكثيرون ذلك من - رجال الأعمال الأجانب الذين يكتسبون اللهجة الانجليزية في فترة قصيرة ، والوارثات من الأجانب الذين ينفقون أموالاً كثيرة على أعمال الخير والأحداث الاجتماعية من أجل تقديمهم إلى الحاشية الملكية ، أو العلماء الأجانب الذين ينغمسون في التقاليد الأكاديمية لجامعتي أكسفورد وكامبردج . ولكن ، هيهات . فالبريطانيون يعتقدون أن كونك بريطانياً هو شيء يجب أن تكون مولوداً وهو بداخلك . ونتيجة لذلك ، فالمتشبهون بالبريطانيين يقيمون طبقاً لما يقدمونه ويسخر منهم في ظهورهم .

وهناك تصريح أكثر قسوة للسلوك البريطاني تجاه الثقافات الأخرى والذي يمكن وصفه بالعنصرية (أو على الأقل معاد للسامية) . فهناك ، على سبيل المثال ، تفرقة واضحة بين أعداد القوقاز (البيض) وأعداد الملونين الذين ينادونهم بالتحري عنهم وسؤالهم في الجمرک بمطاري

هيثرو Heathrow أو جاتويك Gatwick في كل يوم .

الهوية والكرامة القومية

كانت بريطانيا العظمى في القرن التاسع عشر ، القوى العظمى في أوروبا (ومكان ميلاد الثورة الصناعية) . وبالرغم من أن الأمور قد تغيرت تغيراً ملحوظاً منذ أن كانت الإمبراطورية شديدة الاتساع و"أن الشمس لن تغرب عنها أبداً" ، وكانت الهند ، ومصر ، والعديد من المستعمرات الأفريقية ، وهونج كونج ، ونيوزيلندا ، وأستراليا ، وكندا تحت سيطرتها - إلا أن التاريخ يظل مصدراً كبيراً للعزة القومية .

واليوم ، تعد المملكة المتحدة أحد أعظم القوى التجارية في العالم ، ويقع اقتصادها بين أربع أكبر اقتصاديات في أوروبا الغربية . وما زالت الهوية القومية متروكة كالعادة للسياسيين الذين يلتفون بعلم الاتحاد لحماية القانون واللوائح من الاتحاد الأوروبي ، كما يفعل الغوغاء من محبي كرة القدم الذين يجويون الشوارع لبث الرعب في قلوب مشجعي الفرق المعارضة . (بين عام 1985 وعام 1990 ، حظر على فرق كرة القدم الانجليزية اللعب في أوروبا لهذا السبب) . إن أكثر الضربات المحطمة للعزة القومية - والتي تتكرر أكثر

وأكثر - هي هزيمة الفريق القومي الإنجليزي لكرة القدم على أيدي فرق من دول ذات خلفية أقل من الرياضة البريطانية (على سبيل المثال ، بعض الدول الآسيوية أو الأفريقية ، أو أسوأ ما في الأمر ، الهزيمة على أيدي الفريق الألماني أو الأمريكي).



أنماط ثقافية

4

بالرغم من أن المفاهيم الثقافية عن البريطانيين مختلفة ومتنوعة ، إلا أن بعضاً منها عام وعالمي .

العجرفة الطبقية

يحكم البريطانيون على الآخرين طبقاً للطبقة التي ينتمون إليها وليس بناء على ميزاتهم أو فضائلهم.

يصرح رجال السياسة والصحف البريطانية منذ عدة عقود أن النظام الطبقي قد اختفى تماماً ؛ ولكن معظم البريطانيون مازالوا ينظرون إلى أنفسهم - والأكثر أهمية، ينظر كل بريطاني للآخر - إما كطبقة عاملة ، أو طبقة متوسطة ، أو طبقة عليا . ودائرة الطبقة العاملة متسعة ، بينما الطبقة المتوسطة صغيرة نسبياً وتشمل البرجوازيين من أصحاب الدخول العالية ، والتعليم

الجامعي ، والمديرين التنفيذيين من أصحاب المهن .
وقد زادت إمكانية تقديم شخص مولود في أسرة من
الطبقة العاملة إلى الطبقة المتوسطة ولكن من الصعوبة
بمكان أن يدخل شخص غير مولود في الطبقة العليا -
ولديه من الممتلكات أو الإرث ، أو الألقاب والدعوات
لجميع الأطراف في المجتمع السليم - أن ينضم إلى هذه
الطبقة الراقية . ويعمل ويلعب المشاهير ورجال الأعمال
الحاليين ، دائماً ، مع الطبقة الراقية (طالما أن هذه الطبقة
مهمة بذلك) ولكنهم لن يتمكنوا على الإطلاق إلى
سلالات أصحاب القصور والمزارع .

التزمت

إن البريطانيين يحملون دائماً وجه لاعب البوكر ، وليس في
مقدورهم التعبير عن المشاعر الحقيقية ، كما أنهم يكرهون التغيير .
إن سمعة البريطانيين بالميل للمحافظة أمر يستحقونه .
فإظهار المشاعر على الملأ أمر قد يقابل بالتجهم ، إذا لم
يكن التجهم هو عرض للمشاعر . كما أن مجرد تنظيف
الخنجرة بالتنج ، عند بعض الأشخاص ، يشبه نوبة من
الصراخ . وإن الشفة العليا المزمومة التقليدية التي تظهر
القدرة على مواجهة المحن بشجاعة وقوة الشخصية
توضح نفسها ببساطة ، ولكن ، يمكن أن تمثل مشكلة

للزائرين الذين ينتظرون أية إشارة لمعرفة ما يفكر فيه البريطانيون حقيقة .

يجب أن تتوخى الحذر عند توجيه الكثير من الأسئلة الشخصية السريعة إلى البريطانيين . فهي تشعرهم بعدم الراحة ، جزئياً بسبب أنهم بطبيعتهم متحفظين ، ومن ناحية أخرى حتى لو كانت هذه الأسئلة تبدو بريئة مثل "ما هي المدينة التي التحقت بمدارسها؟" فهي تُعد تدخلاً في حياة البريطانيين الذين يعرفون أن الجواب (على الأقل لبريطاني آخر) سوف يفصح الكثير عن أصلهم ، ونشأتهم ، وتعليمهم ، ومنزلتهم الاجتماعية .

فهم ، عموماً ، من أنصار "التجربة والحقيقة" ويفضلون الروتين والأمور المألوفة عن التجديد والابتكار والاندفاع . ومفهوم لماذا "التحديث" ظل يطبق بكل جدارة لأجيال بل لقرون عدة . وكان الأمير تشارلز شديد الصراحة عندما طلب أن تتبع جميع المباني البريطانية النماذج التاريخية . ويقال أن الأميرة آن في تمام السعادة والرضا من تناول السالمون المدخن يومياً على مدار السنة . وعندما قررت شركة التليفونات البريطانية British Tele- com تغيير لون أكشاك التليفونات العامة ، علت الصرخات التي تصم الأذان .

لهم عادات خاصة ولكن غير حميدة

يتمتع البريطانيون بعادات حميدة على المائدة ولكن مهارات

شخصية غير حميدة .

إن البريطانيون جميعاً يعرفون دائماً كيف يسكون بالشوكة في اليد اليسرى ويدفعون برفق السلطانية بعد الانتهاء من احتساء الشورية . وبالنسبة للزائرين من دول تعتمد على اقتصاديات الخدمة الخاصة ، يمكن أن يمثل نوع من الضيق عند التعامل مع موظفي الاستقبال والعاملين في المحال الذين يفضلون التحدث فيما بينهم أو إلى أصدقائهم في التليفون ، بينما يهملون العملاء الذين يقفون أمامهم .

وحتى إذا استطعت أن تلفت انتباه شخص ما ، فقد يتسم سلوكه أحياناً بالوقاحة . إن أنجح سلاح هو أن تسأل هذا الشخص ماذا فعلت حتى أنه شعر بالإساءة . يكره البريطانيون أسلوب المواجهة ، كما يكرهون أيضاً اتهامهم بالوقاحة . اشرح لهم أنك مجرد زائر ، وإذا تصرفت بأسلوب بعيد عن اللياقة ، فلم يكن ذلك إلا من قبيل الجهل أو الصدفة . ومن المؤكد أنك ستحظى بمعاملة أفضل .

طعام لا يؤكل

يحيا البريطانيون على نظام غذائي من النشويات ، والدهون ،
والسكريات ، ويغالون في طهي كل شئ .

يحظى البريطانيون بأسوأ سمعة في الطعام في العالم
الصناعي . ويقول الفرنسيون أن البريطانيين يرتبون المائدة
بأناقة وجمال ، ولكن ليس عندهم أدنى فكرة عما
يقدمونه عليها .

وجبة الإفطار هي الاستثناء الوحيد - بيض وشرائح
لحم الخنزير ، والسجق ، والرئجة المدخنة المحمرة في الزبد
kippers ، وسمك الحدوق المدخن smoked haddock ،
والطماطم المشوية ، والعصيدة ، وشرائح التوست
والمرابي ، وما يطلق عليه الانجليز "البودنج" pudding قد
يشير حيرة الشخص الذي لا يعرفه . فبودنج يوركشاير هو
عجين مخبوز ويقدم مع اللحم ، والبودنج الأسود black
pudding هو السجق الدامي blood sausage والذي
يفضل تقديمه للأكثر جرأة وشجاعة .

إن الأمور تتغير وخاصة في مدينة لندن ، حيث يمكن
أن يجد الشخص المطاعم التي تقدم أنواع الأطعمة
العرقية الخاصة بعشرات البلاد .

تفضيل الحيوانات عن الإنسان

يهتم البريطانيون بالحيوانات أكثر من اهتمامهم بالأصدقاء أو الأسرة .

هناك قصص لا حصر لها عن أشخاص أوصوا بعد وفاتهم بمبالغ طائلة من أجل قططهم أو كلابهم. ويقال أن الجمعية الملكية لمنع القسوة تجاه الحيوانات ، تحصل على دعم مالي أكثر من جمعية استخدام القسوة تجاه الأطفال (ومن الجدير بالذكر أن الجمعية الأولى تحظى بموافقة ملكية ولكن الأخيرة مجرد جمعية أهلية) .

ولكن ، النمط الخاص بالبريطانيين الذين يفضلون كلابهم عن أطفالهم ليس صحيحاً مائة بالمائة ، إن العديد من البريطانيين يحبون كلابهم أكثر من أي شخص آخر وليس أكثر من أطفالهم فقط .

المعاناة من الكبت الجنسي

إن الرجال البريطانيين لديهم سلوك صبياني تجاه النساء والجنس .

بالرغم من الأمثلة التي تملأ الكتب الأدبية عن الرجل الانجليزي المملوء بالحيوية والقوة ، فإن هذا النمط مازال مستمراً . والبريطانيون أنفسهم يشجعون هذا النمط ، من خلال البرامج التليفزيونية مثل برنامج بيني هيل Benny

. Monty Python's Flying Circus و Hill

إن ولع البريطانيين منذ زمن طويل بارتداء الملابس المتبادلة بين الجنسين ، وبوجه خاص بين الطبقة العليا ، والذي لم يكن منتشر علناً في الماضي ، إلا أنه مازال واضحاً - وخاصة أثناء أعياد الكريسماس ، موسم "التمثيل الإيمائي" عندما يظهر المشاهير في أدوار للجنس المعاكس في الأعمال الإنتاجية للقصص الخيالية والتي تخلط قليلاً بين السخرية الاجتماعية والسياسية بجرعات ثقيلة من المعاني المزدوجة والتلميحات الجنسية .

وبالرغم من أن الحاكم ملكة تجلس على العرش منذ أكثر من أربعين عاماً ، ووجود امرأة قوية لرئاسة الوزارة (مارجريت تاتشر خلال الثمانينيات من القرن العشرين)، إلا أن البريطانيين مازالوا مجتمعاً أبوياً يسيطر عليه دائماً شبكة الرجل .

الجزيرة و غرابية الأقطار

هناك العديد من البريطانيين يعيشون حياة غريبة وملتوية .

في مجتمع يركز كثيراً على فعل الصواب ، أصبح لدى البريطانيين إحساس إنساني بتحمل الأشخاص الذين يقومون بتصرفات حمقاء مثل وجود (آثار ضخمة ترمز إلى لا شيء في المناطق الريفية ، على سبيل المثال) ،

ويسافرون حول العالم لجمع أنواع مختلفة من مقاعد المراحيض ، أو يعزلون أنفسهم بعيداً لمدة أربعين عاماً في محاولة لتعلم اللغة السانسكريتية . بجانب هواة ركوب القطارات والسفر عبر المناطق الريفية لدراسة أدق التفاصيل الخاصة بالقطارات من أنواع الفرش ، والأربطة المتعامدة ، وحتى مسامير الكسوة الخشبية .

إن أحد شخصيات شارلز ديكنز التي لا تنسى هي ميس هافيشام Miss Havisham في قصة "الآمال العريضة" Great Expectations والتي صدرت في القرن التاسع عشر ، فبعد أن وقفت على مذبح الكنيسة ، قضت كل ما تبقى لها من عمر كراهبة ، وهي تلبس فستان عرسها ، ومحاطة بمظاهر حفل الزفاف الذي تهاوى . وبالنظر إلى الحياة الواقعية ، فإن النسخة الحديثة لهذه القصة في القرن العشرين هي كيميائية اسمها جوان ابري Joan Abery ، عروس المستقبل التي نبذت حبيبها ، وتبني لنفسها عشاً في شجرة خلف منزل والدتها في مدينة ريدنج Reading وزينته بالمظلات المكسورة وبعض الأشياء الأخرى التي تم الاستغناء عنها . وقد عاشت في هذا المكان لمدة خمسة وثلاثين عاماً ، حتى وفاتها في عام 1992 عن عمر يناهز السبعين عاماً .

يقوم أحد الأشخاص ، من حين لآخر ، بإجراء دراسة حول كيفية استمرار "الحياة الانجليزية العظيمة والغريبة الأطوار" ، وكل شخص يشعر بالرضا عندما يدرك أنه يوجد شخص على الأقل يعيش علناً حياةً مختلفة ، حتى وإن كانوا أنفسهم لا يستطيعون تحقيق ذلك .



الاختلافات الإقليمية

الاسكتلنديون

الاسكتلنديون يرجعون أصولهم العرقية إلى الكلتيّة -
(كن على حذر دائماً على عدم الخلط بين الاسكتلنديين
والاسكوتس لأنه نوع من الويسكي) - ويتحدث 60,000
منهم شكل من أشكال اللغة الغالية Gaelic . وهم لا
يحبون الخلط بينهم وبين جيرانهم الانجلو-ساكسون
(والذين ينظرون إليهم كشعب منعزل ومتحفظ ، وعنيد
وقاس) . وهم شغوفون بالإشارة إلى كيف يشير المعلقون
الرياضيين في لندن إلى الرياضيين من إنجلترا كإنجليز ، أما
الرياضيون من سكوتلندا فيشيرون إليهم كبريطانيين - إلا
في حالة تعرضهم لخسارة فادحة فهم يشيرون إليهم على
أنهم اسكتلنديون . بينما يسخر الاسكتلنديون دائماً حول
شهرتهم بالبخل (أو canny كما يطلقون على أنفسهم

والتي تعني المقتصد أو الحريص) ، إلا أنهم ، في حقيقة الأمر ، من بين أكثر الشعوب كرمًا في العالم . ورغم ذلك فإنهم لا يخجلون من استخدام هذه السمعة في صالحهم عند التفاوض مع الأجانب .

يشتهر الاسكتلنديون بالأقمشة الصوفية ذات الخطوط المتقاطعة (ولها أسماء مثل بلاك ووتش Black Watch ، ورويال ستيوارت ، وكامبل) والتي يتم تفصيلها كتنورة ذات ثنيات طويلة (ويرتديها - طبقاً للتقاليد - الرجال) والتي اتخذت كشعارات للعشائر التي تعيش في المناطق المرتفعة منذ القرن السابع عشر . ولكن حالياً ، بالرغم من أنهم يمثلون 1.5 في المائة من التعداد السكاني في أوروبا ، إلا أن الاسكتلنديين ينتجون 36 في المائة من الحاسوب الشخصي المصنوع بأوروبا .

أهل ويلز

كما يعاني الاسكتلنديون ولكن بنوع من المرح - من سمعتهم وشهرتهم بالبخل الشديد ، فإن أهالي ويلز عليهم أن يتحملوا الظلم اللغوي لمصطلح الويلزيون Welsh ، والذي يماثل "من لا يدفع الدين" . وهم مثل الاسكتلنديون، لهم لغتهم الخاصة ، والتي تتميز ببعض الكلمات الأكثر طولاً - مليئة بحرف w والكثير من

حرف LL - في العالم . (حوالي ربع السكان يتكلمون هذه اللغة) . وإذا نظرت إليهم كجنس من الأجناس فهم يبدوون قساة من الخارج ولكن يتمتعون بحساسية من الداخل ، وجزء منهم يعمل بمناجم الفحم الوعرة ، والجزء الآخر يشبه دايلان توماس Dylan Thomas (والذي ظل بطلاً قومياً ، بجانب شهرة حفلاته الصاخبة الأسطورية المملوءة بالشراب وأشعاره وقصائده الغنائية). وهم يشبهون أيضاً الاسكتلنديون ، في رؤيتهم أن البعد عن لندن فضيلة من الفضائل . أما السياح ورجال الأعمال الأجانب فهم يستقبلون دائماً بترحاب ، ولكن الانجليز الذين يشترون بيتاً صغيراً في الريف لقضاء إجازاتهم في الأماكن الخلابة والفطرية ، فإنهم يقابلون دائماً باستياء من قبل أهالي ويلز .

أيرلندا الشمالية

إن الكثيرين من حوالي مليون من البروتستانت في أيرلندا الشمالية ينحدرون من أصول اسكتلندية والانجليزية والذين هاجروا إلى الستر Ulester ، واضعين في اعتبارهم أنهم بريطانيون . كما أن الكثيرين من النصف مليون كاثوليكى والمنحدرين منذ قرون من أصول أيرلندية يفضلون تعريف أنفسهم بالأيرلنديين وأن

مقاطعتهم جزء من أيرلندا - والتي يطلق عليها البعض أيرلندا المحتلة - من قبل القوات العسكرية البريطانية .
 تشهد أيرلندا الشمالية ، منذ ربع قرن ، حرباً أهلية ،
 وأصبحت أرضها حقلاً للصراع ، والذي يعرف محلياً
 باسم "The Troubles" . وأصبحت انفجارات القنابل ،
 والخطف ، وإطلاق الرصاص ، والاستجوابات ، والحذر ،
 والاعتقالات الجماعية أسلوب الحياة في أيرلندا الشمالية .
 ولكن فترات وقف إطلاق النيران الحالية ، بجانب ظهور
 أسرع نمو اقتصادي في أوروبا ، أدى إلى زيادة إمكانية
 إقامة سلام دائم .

إن أكثر من 80 في المائة من خطوط السفن الدولية
 تعمل خارج الأربع موانئ الرئيسية لأيرلندا الشمالية ،
 وتربط هذه البلدة تقريباً بكل نقطة على ظهر هذا الكون .

لندن - المركزية

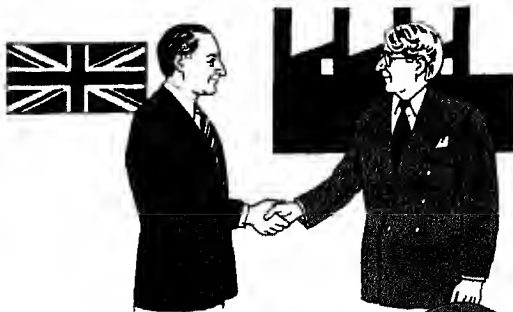
إن الكثير من سكان لندن لديهم رضا تام بالعيش
 طوال حياتهم بدون حتى زيارة المدن التاريخية مثل
 برمنجهام ، ومانشستر ، وليفربول ، ونيوكاسل . وكلا من
 المواطنين الأصليين والنازحين يعتقدون أن كل شخص
 يعيش ويعمل في أي مكان آخر غير لندن هو محل
 للشك ويتميز بالبساطة والسذاجة . ومن الواضح . أنهم

لا يتمتعون بالقدرة أو الوسيلة للنجاح في العاصمة التي أصبحت مركزاً للقوى الدولية (مثلة في الملوك والملكات العظام) منذ ما يقرب من ألف عام .

الرياضات الإقليمية

_ عند لعب رياضة الراجبي rugby في الجنوب فهي تسمى اتحاد الراجبي Rugby Union ، والكثير من اللاعبين على المستوى العالي من الهواة الذين يشغلون أعمالاً أخرى في الصباح . أما إذا لعبت في الشمال فهي تسمى دوري الراجبي Rugby League حيث يلعبها الأغلبية من اللاعبين المحترفين ومجموعة من القواعد المختلفة تماماً والتي تهدف إلى جعل هذه الرياضة أكثر سرعة .
أما لعبة الكريكيت ، والطبقة العليا التي تزاولها ، والطابع المميز للمدارس الخاصة ، فهي أكثر شعبية في الجنوب . (وفي المحادثات الرسمية التي كان لا يتم فيها مناقشة الكريكيت ، كانت تعني أن هناك شيئاً ما خطأ . ولكن هذه القواعد قد تكسرت) .

ولتأخذ حذرک مقدماً : فإن المباريات الدولية يمكن أن تستمر لخمس أو ستة أيام والتوقف فقط لاستراحات من أجل تناول الطعام ، أو هطول الأمطار ، أو شرب الشاي ، أو التعرض للإصابات ، أو الراحة ، أو إطلاق الكلاب للتنزه ، ودائماً ما ينتهي الأمر بالتعادل .



الحكومة والمعاملات التجارية

6

بعد الحرب العالمية الثانية ، تم تأمين الكثير من القطاعات في الاقتصاد البريطاني . ولكن مع وجود الحزب المحافظ على رأس السلطة في أوائل الثمانينيات من القرن العشرين تحت زعامة مارجريت تاتشر ، بدأ تشجيع سياسة خصخصة الصناعة وتم خفض التأمينات الاجتماعية ومعدلات الفائدة . وقد استمر جون ماجور في اتباع هذه السياسات في التسعينيات من القرن العشرين ، وأصبح للبريطانيين حكومة من أكبر الحكومات المناصرة للمشروعات التجارية في العالم . وأصبحت لندن في مرتبة مدينة نيويورك كمركز مالي دولي ريادي .

إن الشركات في المملكة المتحدة تدفع 33 في المائة ضريبة شركات على الأرباح - وهي أقل المعدلات في

الاتحاد الأوروبي . ولا يوجد رقابة أو قيود على تحويل العملات وتحويل هذه المكاسب إلى الخارج . كما أن تكاليف العمالة أصبحت منخفضة نسبياً ، كما أن معدل الإنفاق لكل فرد ، على البحوث والتنمية يمثل ثالث أعلى معدل في العالم .

إن الحكومة تدعم عدداً من الوكالات الوطنية ، والإقليمية ، والمجالس المحلية التي توفر المعلومات للشركات التي تفكر في إقامة مشروعات في المملكة المتحدة - والتي تشمل الفروع ، وأعمال الشراكة ، والمشروعات المشتركة . وفي بعض الحالات ، تستطيع هذه المجالس والوكالات أن تكتشف المواقع ، وأن تحدد برامج التدريب ، وتنظيم الحوافز المالية المختلفة (بالأخص للمشروعات التي تولد وظائف محلية) .

معوقات أمام التجارة والمنافسة

في طريق محاولة خلق كتلة تجارية واحدة داخل أوروبا ، وضع الاتحاد الأوروبي الكثير من القيود على الأفراد والشركات من خارج دول الاتحاد . وكان نتيجة لذلك أن أصبح الأمر أكثر سهولة للفرنسي أو الإيطالي ، على سبيل المثال ، أن يبدأ القيام بمشروعات تجارية في بريطانيا ، عن نظيره الأمريكي أو الياباني . وفي بعض

الحالات ، يجب على غير الأوروبيين أن يثبتوا أولاً أنهم يحملون معهم كمأ كبيراً من رأس المال داخل الدولة الأوروبية . أما تصاريح العمل فتمثل عائقاً آخر ، فالعامل أو صاحب العمل الغير أوروبي قد يطلب منه تقديم مستندات ووثائق كثيرة تثبت أن العملية لا يمكن أن يقوم بها بريطاني ، وذلك قبل منحه التصريح .

السياسة والأعمال

إن النمو الاقتصادي البريطاني والشعبية الجماهيرية لموقف حكومة تاتشر - في مجال التجارة والأعمال أدت إلى تحرك مجموعة المعارضة الأساسية - حزب العمل - والابتعاد عن توجهاتها الاشتراكية التقليدية ، وتصبح نموذجاً للديمقراطيين في أمريكا المؤيدين للمشروعات والأعمال التجارية . ونتيجة لذلك ، فحتى المؤسسات التي أنشئت بعد الحرب العالمية الثانية مثل هيئة الصحة القومية National Health Service (وهو نظام واسع المدى للعلاج الاشتراكي وضع أثناء تولي حزب العمل مقاليد الحكم) ، خضعت لعملية تفكيك ، مثيرة للجدل ، لصالح توجهات السوق ، وإجراءات تدفع على المنافسة . وقد أدى ذلك بالتالي ، إلى إجبار الأطباء والمستشفيات للعمل بأسلوب أكثر خصخصة ، وتجاه الأعمال التجارية

المربحة أكثر من الوكالات الحكومية التي تعمل بشيكات على بياض .

العلاقة الخاصة

يدرك كل طالب بريطاني ، حقيقة ، منذ نعومة أظافره معنى العلاقة الخاصة special relationship - وهي الخيوط المتداخلة للروابط الثقافية ، والاجتماعية ، والسياسية ، والتجارية ، والتاريخية ، والأخلاقية بين المملكة المتحدة والولايات المتحدة . إن العلاقات بين الولايات المتحدة والمملكة المتحدة زادت قوة خلال الحربين العالميتين ، والصراع الكوري ، وحرب الخليج . كما أن الولايات المتحدة هي أهم شريك استثماري مع المملكة المتحدة . فكلاهما يضح ، سنوياً ، ما يقرب من 96 بليون دولار أمريكي في اقتصاد الطرف الآخر .

أدرك البريطانيون ، أن أيام الإمبراطورية البريطانية قد انتهت منذ زمن طويل وأن بريطانيا لم تعد أكثر الدول قوة في العالم . وأنها على استعداد لتسليم هذا اللقب ، في صمت ، إلى الولايات المتحدة . ولكنها تعلقت بفكرة أنها تجلس في يمين الولايات المتحدة - وهي قادرة دائماً على الاستمرار على عين وأذن العم سام إذا كانت هناك ضرورة ملحة ، حتى تجعله دائماً على الطريق السليم ،

على الأقل ، فيما يتعلق بالسياسة الخارجية .
إن فكرة العلاقة الخاصة تسير من الحكومة إلى مجال
الأعمال ، مع اعتقاد البريطانيين الراسخ بأن الأمريكيين
يجب أن يفضلوا العمل معهم وبطريقتهم . وقد يعاني ،
أحياناً ، رجال الأعمال البريطانيين من صدمة ، وأيضاً
أطفال المدارس البريطانيين ، عندما يعلمون أن أعداداً
قليلة من الأمريكيين يعرفون (أو يهتمون) ما هي "العلاقة
الخاصة" .



محيط العمل

7

دور التعليم

تاريخياً ، تحصل الطبقات العاملة على التعليم الأساسي الذي يؤكد على الممارك التي بنيت على أساسها الإمبراطورية ، وأحياناً ، يضاف إلى هذا التعليم بعض التدريبات التقنية ، إذا احتاج الأمر إلى ذلك فيما بعد . أما الطبقة العليا فتلتحق بالجامعات ، ولكن يبدو أن أكثر الأسر امتيازاً تنظر إلى التعليم بنظرة أقل ، وكأنه أمر ذو قيمة في حد ذاته وليس أمر يجب الخوض فيه من أجل الحصول على مكانة اجتماعية خاصة .

ونتيجة لذلك ، فإن التعليم الجامعي الجيد في بريطانيا يركز على الكلاسيكيات أكثر من الموضوعات العملية . وبينما يدركون أن معرفة قراءة اليونانية أو اللاتينية لم تعد ذات أهمية بالنسبة لخريج إدارة الأعمال الحالي ،

والحصول على درجة عليا (أولاً) في الكلاسيكيات من أكسفورد أو كمبريدج يعطي فكرة لصاحب العمل المرتقب بأن هذا الخريج ذكي بما فيه الكفاية ليصبح ، بالتدريب ، شاباً يستطيع العمل في مجال البنوك .

وبالتالي ، ونتيجة لثورة تانتشر داخل بريطانيا ، والمنافسة في مجال الأسواق على مستوى العالم ، زادت أعداد المدارس المهنية ، وبالأخص برامج بعد التخرج التي تمنح درجات الماجستير في إدارة الأعمال . وقد أدرك البريطانيون ، سواء من الطبقة الأرستقراطية العليا أو أصحاب القوى ، أنه من أجل الحصول على الأعمال والمشروعات التجارية الدولية ، فهم في حاجة إلى معرفة لغة وثقافة الأعمال الدولية .

أخلاقيات العمل البريطانية

إن البريطانيون يؤدون ما يجب فعله ، وهم عادة يقدمون أنفسهم عن طيب خاطر وبأسلوب جيد . ولكنهم ، في هذه الأثناء ، يكرهون الظهور بمظهر المتلطف أو الذي يعمل جاهداً للحصول على العمل . ويعتقدون أن هوس الأمريكيين بالكفاءة ، وعائد التكلفة، والمبيعات الثقيلة ، وتحقيق الأرباح المستفزة أمر بغیض (وهم يجنحون إلى صرف ما يحصلون عليه من

أموال على القليل من الممتلكات المادية) . وإن أفضل عمل هو الذي يتم إنجازه بعفوية وبدون جهد يذكر .

إن هذا السلوك ، مثل غيره في بريطانيا ، قد بدأ في التغير ، تدريجياً ، وخاصة في مجتمع المال ، حيث تمثل السرعة والخشونة والقوة والنشاط والعدوانية العناصر الحيوية للنجاح . وهذا هو المزيج البريطاني الغريب ، فهم لا يرغبون في الظهور وكأنهم يعملون بجهد كبير ، ولكن في نفس الوقت لا يرغبون في الظهور وكأنهم يستمتعون كثيراً بمباهج الحياة .

المكانة في مجال العمل

إن آثار وبقايا النظام الطبقي (كما تصورها المسلسلات التليفزيونية الناجحة Upstairs - Down stairs) منتشرة في مجال العمل البريطاني . ويمكن رؤيتها تقريباً في كل مكتب ، من العمال الذين يقومون باستلام الطلبات والسعاة والسيدات اللاتي يقدمن الشاي وحتى العمال الذين ينتجون ثم إلى أعلى مرة أخرى حيث يوجد المديرون الذين ينغمسون في تناول الغداء لمدة طويلة . وفي المكاتب ، والشوارع أيضاً ، هناك أسلوب للتحدث إلى الآخرين - بترفع ، أو من منطلق المساواة ، أو التبعية -

يعتمد على مكانة الشخص الآخر بالنسبة للشخص نفسه. فقد يتعامل شخص ما من الطبقة العاملة (عامل بار ، على سبيل المثال ، أو وكيل يبيع صحفه اليومية إلى موظف بالبنك) بمزاح أو مرح أو بأسلوب ودود ولكن بعيد تماماً عن الأمور الشخصية .

الأقدمية

هناك احترام شديد في بريطانيا للسن والأقدمية ، وهما أعمدة النظام الطبقي الذي يغرس جذوره منذ عهود الإقطاع . وتحت هذا النظام الذي كان سائداً في العصور الوسطى يعتمد مستقبل العامل (سواء عمال الريف الفقراء أو الورثة المتعلمين في المدن) على المعروف الذي يقدم إليهم من شخصية الأب الذي يرأس المقاطعة أو يدير العمل . ومما لا شك فيه أن الكثير من الاحترام للأقدمية والسن جاء نتيجة أن معظم من المشروعات التجارية البريطانية الضخمة قد أنشئت كمشروعات عائلية . ولكن الذرية التي ورثت مقاليد الأمور ، ولكنها لا ترغب أو لا تستطيع الالتزام بنظام الأقدمية كان يتم إبحارها على السفن إلى الهند أو استراليا أو أمريكا .

ولكن التأكيد المؤثر لتأثير على الجدارة والإنتاجية

أضعف تدريجياً جزء من النظام الطبقي القديم الذي يقوم على الاحترام الشديد للأقدمية ، وخاصة بين أصحاب المشروعات ورجال الأعمال العصاميين الحاليين.

التدريب المهني

لعدة قرون ، ظل السبيل الوحيد أمام الطبقات التي لا ترجع أصولها إلى الطبقات الراقية أو العليا ، - من أجل تحسين جوانب كثيرة في حياتهم - هو ضرورة المرور بفترة خدمة قد تصل إلى العبودية على يد معلم يستطيع تدريبهم على مهنة أو تجارة معينة . وحتى الآن ، فإن العديد من المشروعات البريطانية ، تقوم بتعيين خريجي الجامعات النابهين الذين لا يتمتعون بقدرات واضحة أو خبرة في مجال معين ، على أساس أنهم مازالوا في مرحلة التدريب (لمدة تتراوح بين شهور وقد تصل إلى سنوات) . وبالتالي ، فهم يحصلون على مرتبات عالية ، وتدريب مهني في الإدارة ، وإذا استمروا في العمل بجدية وأظهروا احترامهم للمديرين وأصحاب المهن الكبار الذين يعملون معهم أو لهم - فإن مستقبلهم مضمون إلى حد كبير .

التسلسل الهرمي

في بريطانيا ، الرئيس هو الرئيس . ويشعر

البريطانيون بالرضا والراحة عند معرفة مكانتهم الحقيقية. انظر إلى محطة اتوبيس في لندن ، فالأشخاص يقفون ، تلقائياً ، على شكل طابور حتى لو اضطر البعض منهم إلى الوقوف تحت المطر . وهذا الوضع يشبه كثيراً الوضع في مكان العمل ، حيث يقدر البريطانيون كثيراً النظام الشديد . وهم يفضلون العمل كفريق ولديهم إحساس عال تجاه العدل وعدم الانحياز . وبينما يشجعون عرض الآراء ، إلا أن الإجماع في الرأي شديد الأهمية أيضاً . وهم يشعرون بالراحة في إعطاء الأوامر لمن يعملون تحت إمرتهم ، وتلقي هذه الأوامر من مرؤوسيهـم . وهم يقدرّون المعاملة التي تتسم بالأدب ، والاستعانة بآرائهم من قبل رؤسائهم ، ولكنهم لا يشعرون بضرورة ذلك كما أنهم لا يتوقعونه أيضاً . ولكن يفضل العديد من شباب العاملين الشعور بأنهم شركاء في تحقيق الهدف النهائي للعمل ، وليسوا مجرد سن صغيرة في عجلة التسلسل الهرمي شديد التحديد .

صنع القرار

إن النتيجة الطبيعية لاحترام البريطانيين للتسلسل الهرمي ، هو أن صنع القرار ، أصبح عملية تتم دائماً من أعلى إلى أسفل . إن معظم الشركات الكبرى العامة

لديها مجلس إدارة يتشاور مع رئيس المجلس لتحديد الاستراتيجية الشاملة للشركة . ويستطيع رئيس مجلس الإدارة القوي ، في بعض الشركات ، أن يسيطر على كبار المديرين التنفيذيين ، وفي بعض الشركات الأخرى قد يكون المدير التنفيذي هو أهم شخصية في الشركة ، بالنسبة للعمليات التي تتم يومياً وأيضاً فيما يختص بالاستراتيجية طويلة الأمد .

إن المذكرات والاجتماعات هي الأساليب والطرق الرئيسية التي يستطيع بها المديرين جمع المعلومات من أجل صنع القرار . ولكن في المستويات العليا في الشركات ، أي شبكة الفتيان الكبار - والتي مازالت قوية نظراً لامتداد جذورها في النظام الطبقي القديم - يمكن أن تعطي ثقلًا للكلمة الهادئة الموجهة والدافعة والتي تقدم بأسلوب جيد ، أكثر من أفضل المذكرات المنطقية التي تقدم من رؤوس أقل شأنًا .

إن الاجتماعات التي تستخدم من بعض الشركات ذات التفكير التقدمي كمتنديات للمشاركة في المعلومات - تعقد أكثر لمجرد تحديد المهام للمشروعات القادمة ، أو لمراجعة الأخطاء التي حدثت في المشروعات السابقة . عند اتخاذ القرارات ، فإنها عادة تكون قرارات

نهائية. وتوجد شركات معدودة في بريطانيا لديها فروع سهلة لتحدي القرارات بمجرد تسليمها .

المديرون من المستويات الوسطى

إن المديرين من المستويات الوسطى في بريطانيا ، من الأنواع الغير معرضة للخطر ، ولكن هم بكل تأكيد يواجهون تهديداً خاصاً ، بعد أن بدأت الشركات البريطانية في زيادة التدقيق على مديريها بعد ظهور قصور في الإنتاجية. ولم يعد كافياً رؤية المدير وهو يعمل بكفاءة في تمرير الأوامر من صناع القرار إلى الأشخاص الذين ينفذونها . فإذا لم يحققوا بالفعل إسهامات ملموسة ، فيتم الاستغناء عنهم . إن الزيادة الملحوظة نسبياً في موظفي الإدارة الوسطى في العديد من الشركات معرضة لا محالة إلى تقليص حجمها خلال السنوات القليلة الآتية . ولننظري العذر ، إذن ، لمديري الإدارة الوسطى في بريطانيا لمعاناتهم من العصبية . وفي الواقع ، تجنبهم قدر استطاعتك ، إلا إذا كنت تقدم لهم فرصة لتعزيز صورتهم كأشخاص لا يمكن تعويضهم داخل شركاتهم. وهذا التعزيز يأخذ عادة خدمات جديدة - مثل برامج لتوفير أموال الشركة أو أنها ستفتح فرصاً لمشروعات جديدة .



النساء في مجال الأعمال

8

تناوب الأجيال

إن المرأة البريطانية ، على مر التاريخ ، تقضي وقتها في رعاية الأطفال والسير إلى الطريق الرئيسي المحلي لشراء حصصها من اللحوم ، والخضروات ، والخبز . وقد زاد ، حالياً ، عدد السيدات العاملات وبعضهن يقمن بأعمال بعيدة تماماً عن الوظائف التقليدية - مثل قيادة السيارات الأجرة "التاكسي" ، وحتى موظفات على أعلى مستوى ، في المجالات المالية . وقد أظهرت المسوح أن الرجال في بريطانيا غير متلهفين على المساواة مع المرأة في أعمال المنزل ، كما تشير القصص أن الكثير من الرجال يصعب عليهم أخذ الأوامر والتوجيهات من مريضة أو مديرة .

مازالت بريطانيا ، إلى حد كبير ، عالم الرجل ، ومع

استمرار سيطرة شبكة الفتى الأكبر على الحكومة ، والصناعة ، ومجال الأعمال . (إن رئيسة الوزراء السابقة مارجريت تاتشر هي الاستثناء المثير في الحكم . والجدير بالذكر أن خلفها في عام 1990 ، جون ماجور ، استغنى عن النساء في وزارته) . ولكن ، هناك انقسام بين الأجيال ، مثلما يحدث في الكثير من الدول الأخرى ، فالشباب دائماً أكثر إزعاجاً للعمل مع النساء عن الرجال الأكبر سناً . وهذا لا يعني ، دائماً ، وجود عدم احترام أو لامبالاة لمهارات المرأة العاملة . ولكن الأمر يبدو فقط أن الكثير من رجال الأعمال البريطانيين من فئة عمرية معينة ومكانة اجتماعية خاصة يتعاملون مع أي شخص بمفهوم أنه "ليس منا" ، وبنفس الأسلوب الانعزالي وعدم الثقة التي يشوبها الغموض .

ولكن ، بغض النظر عن ذلك ، فهناك تأكيد على التغير . ومع زيادة فرص النساء البريطانية ، بدأ الرجال يتعلمون كيفية العيش بهذا الشعور ، وحتى القيام بأدوار النساء التقليدية - سواء بالعمل كممرضين ، أو غسل ملابس الأسرة في أيام السبت .

تستحق المرأة العاملة إجازة بحد أدنى 18 أسبوعاً (أكثر مما تستحقه المرأة في فرنسا ، أو ألمانيا ، أو الولايات

المتحدة ولكن أقل من المرأة الإيطالية) . ومعظمهن يحصلن على أرباح أسبوعية (بجانب المرتب) من أصحاب العمل على أساس 90 في المائة من متوسط ما يكسبونه خلال ستة أسابيع ، وحوالي 85 دولار أمريكي لكل أسبوع ، من الإثنين عشر أسبوعاً الباقية .

جاري العمل بها : شبكة الفتاة الجديدة

تمثل النساء حوالي نصف قوة العمل ، والأكثر وضوحاً يبنهن يعملن في المشروعات والمقاولات (ودائماً ما تكون أعمال متعلقة ، إلى حد ما ، بتجارة التجزئة) أو يعملن في مناصب متعلقة بالدعم المالي أو التسويق أو وسائل الاتصال .

ظهرت بعض الشروخ في المفهوم المعروف باسم "السقف الزجاجي" الذي يستبعد النساء من مناصب الإدارة العليا - ولكن ليس من معظمها . ولكن يبدو أن هذا الأمر سيتغير كثيراً في القريب العاجل .

ومن المثير حقاً ، أن هناك الكثير من النساء يحاولن خلق نسختهن الخاصة المماثلة لشبكة الفتى الكبير ، مع التركيز على الدعم المشترك وإقامة شبكة متبادلة واسعة تمتد من إتاحة فرص أكبر للعمل إلى مراكز رعاية صباحية مدعمه من قبل الشركة .

التسوق في أوقات متأخرة من الليل - اتجاه جديد

إن التوسع في قوة العمل النسائية خلقت تغييرات داخل المجتمع البريطاني . وقد حدثت إحدى أكبر هذه التغييرات في التحول في قطاع التجارة بالتجزئة . وحتى وقت قريب ، كان التسوق في أوقات متأخرة من الليل في بريطانيا يعني فقط مساء يوم واحد في الأسبوع عندما تظل بعض المحلات مفتوحة حتى الساعة الثامنة مساءً . أما الآن ، فيستطيع البريطانيون شراء احتياجاتهم من البقالة أو الملابس ، أو معدات السيارات حتى الساعة الثامنة أو التاسعة مساءً ، معظم الأمسيات ، كما أن الكثير من المحلات الكبرى والأسواق التجارية الكبرى التي تباع البقالة ، والمعدات الثقيلة ، وأثاث المنازل ، والسلع الصلبة في مكان واحد - تظل مفتوحة حتى الساعة 11 مساءً . وبعد مرور قرون من "القوانين الزرقاء" "blue laws" ، التي ألزمت معظم المحال بغلق أبوابها من ظهيرة يوم السبت وحتى صباح يوم الاثنين ، أصبح التسوق في أيام الأحد أمراً شائعاً . إن خدمات التسليم والأوامر البريدية من المجالات التي ازدهرت خلال السنوات الأخيرة ، بعد أن أصبحت معظم الأسر البريطانية تحصل على مرتبين على عمل طوال الوقت ،

وأصبح كلا الطرفين ليس لديه الوقت للقيام بمهمات التسوق خلال اليوم .

استراتيجيات للمرأة العاملة

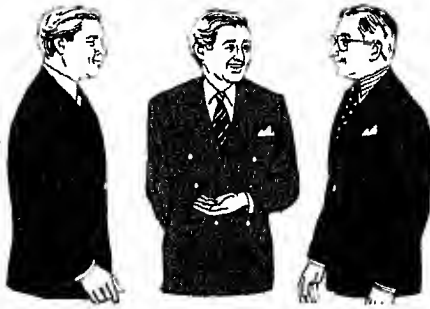
من الغريب والمثير أن المرأة البريطانية لم تتقدم في مجال الأعمال بعد أن تقلدت الحكم امرأة في نشاط مارجریت تاتشر وذلك خلال الثمانينيات من القرن العشرين . وبالرغم من ذلك أيضاً ، فإن بريطانيا متخلفة على الأقل عشر سنوات عن الولايات المتحدة وذلك فيما يتعلق بالحركة النسائية عموماً وفرص العمل للنساء بوجه خاص .

إن سيدات الأعمال الأجانب في بريطانيا في حاجة إلى تحقيق سلسلة من التوازنات . فمن ناحية ، يجب عدم محاولتهن الانضمام إلى الفتيان الكبار ، فلا محالة سيشعرن بالغباء . ومن ناحية أخرى ، عدم الظهور بشكل يتسم بالأنوثة الشديدة . أما السيدات العابثات فقد يجدن الرجال البريطانيين كارهين التفكير فيهن بطريقة أخرى . وفي نفس الوقت فصاحبة الوجه المتجهم الذي لا يفكر إلا في العمل قد ينظر إليها على أنها فظة وقاسية ، ومسترجلة . إن تحقيق التوازن السليم قد يبدو شديد الصعوبة وخاصة عند التعامل مع عدد كبير من رجال الأعمال البريطانيين الذين يفسرون أي نوع من الإصرار والحزم على أنه عدوان صريح .

يجب على النساء الالتزام بفكر متنور . فالتفرقة التي سيشعرون بها قد تكون نتيجة لأنهن أجنبيات وليس لمجرد أنهن سيدات . ولكن هذا لا يستدعي تقبل أي نوع من التعالي أو السلوك الذي ينم عن التنازل أو التعليقات بسهولة أكثر . فحتى رجال الأعمال البريطانيين من ذوي الخبرة قد يفترضون أحياناً أن المرأة في المجموعة يجب أن تكون موجودة لأخذ المذكرات ، أو في أفضل الأحوال ، مديرة الاتصالات أو العلاقات العامة . ومن أكثر المواقف صعوبة هي اللحظات التي تشعر بها سيدة الأعمال الزائرة بأن رجال الأعمال البريطانيين ينتظرون الفرصة الملائمة حتى يمكنهم التحدث إلى رئيس أو مدير هذه السيدة - ومن المفترض أنه رجل - وبالتالي يمكنهم البدء في إنجاز الأعمال .

وإليك نصيحة هامة للتعامل مع سيدة الأعمال البريطانية : إذا كنت على غير علم باللقب الشرفي الذي تفضله هذه السيدة (Mrs. Miss. Ms.) فيجب عدم افتراض الحق في مخاطبتها بالكلام أو كتابة بلقب Ms. . فإن الغالبية العظمى من السيدات يستخدمن لقب Mrs. أو Miss .

فالسيدة محل التساؤل قد تعتبرها إهانة ، وسوف تصنفك على أقل تقدير ، على أنك جريئة .



إقامة العلاقات

9

هل هو أحد منا؟

من أكثر الأقوال المأثورة لمارجريت تاتشر ، والتي صرحت بها عند التفكير في مستقبل نجم سياسي شاب صاعد ، هي : هل هو أحد منا؟ وهو سؤال يوجه ، أحياناً بصراحة وأحياناً لا ، وذلك خلال إجراء الاتفاقيات التجارية التي تتم يومياً في بريطانيا . وبالرغم من أن الأمور قد تغيرت كنتيجة مباشرة لثورة تاتشر لخلق أسواق مفتوحة وطبقة جديدة من المقاولين ، إلا أن مجال الأعمال في بريطانيا مازال يسيطر عليه أشخاص يتحدثون اللهجة المناسبة ، ويعرفون الأشخاص المناسبين ، ويتمتعون بلون الجلد المناسب ، والتحقوا بالمدارس المناسبة (ويفضل اكسفورد وكمبردج) ، ويشاركون في نفس السلوكيات المناسبة . (ودائماً مثل كلمة "لا" ، فإن

كلمة "مناسب" تعني سليم ومحافظ) .

ولكن ، المناسبون لا يستثنون دائماً من التفرقة .
والعيب الذي يواجههم قد لا يكون أكثر من أنهم ارتفعوا
بمكانتهم عن طريق جهدهم الخاص ، بدلاً من أنهم
يتمون بالفطرة إلى أسرة من الطبقة العليا ذات تاريخ
طويل من النجاح وخدمة التاج والدولة . "إنه من
الشمال" He's from up Norf ، مع التأكيد على الخطأ في
النطق ، أو أنها فتاة من آخر الشرق بالطبع ، She's an
East End girl, of course ، وهذا أسلوب معروف لقول
أن شخص ما يبدو أنه منا ، ولكنه في الحقيقة لا يستطيع
تحقيق ذلك على الإطلاق .

إن كل هذه الأمور تجعل الأمور صعبة بوجه خاص
على الأجانب الذين يرغبون في إقامة صلات عمل . ومما
لا شك فيه إذا كان هؤلاء الأجانب يتحدثون بالإنجليزية
وفهمون المعايير المحاسبية الأمريكية الإنجليزية فإن ذلك
سيساعدهم كثيراً . وعلى الجانب الإيجابي تصبح هذه
المعوقات أقل عندما يدرك البريطانيون وجود فرصة
تحقيق أموال .

العمل في مقابل الصداقات الشخصية

إن إنشاء أو إقامة علاقات عمل ، سواء شخصية أو

رسمية ، قد لا تكون ذات أهمية مثل أهميتها في باقي الدول ، إلا أن العلاقات الصحيحة تعني الكثير في بريطانيا . إن الشخص الذي تعرفه قد يكون أكثر أهمية مما تعرفه . ورجال الأعمال البريطانيون يقولون عادة : " إن أي صديق له هو بمثابة صديق لي " .

وهناك في نفس الوقت ، تميز واضح بين علاقات الصداقة في مجال الأعمال ، وبين العلاقات الشخصية . إن علاقة العمل التي تشمل مناسبات اجتماعية متعددة ، حتى بين أعضاء الأسر المعنية ، لا تعني أن الصداقة ، تمتد فيما وراء أمور العمل . إن كل شخص يفترض هذا الأمر (حتى ولو بدون قصد) ، قبل أن يكون زميله البريطاني مستعداً ، قد يخاطر بتدمير علاقة العمل .

ميزة لغير الانجليزي

أصبحت بريطانيا ، مثل معظم الدول في الاقتصاد الكوني الجديد ، أكثر الدول شهرة في عقد الصفقات التجارية . وقد ظلت الشركات ، في الماضي ، تدين بالولاء لمؤسسات تجارية ذات التاريخ الطويل حتى ولو قدم شخص آخر سعر أقل أو صفقة أفضل . ولكن مع التأكيد الحالي على الحد النهائي المصحوب بالمنافسة الشرسة في جميع أنحاء العالم في جميع الصناعات

تقريباً ، فإن الولاء السابق المعهود في طريقه إلى الزوال .
أدرك البريطانيون حاجتهم لمزيد من المعلومات ومزيد من
الصلات - أي بتعبير آخر - علاقات عمل جيدة .
ونتيجة لذلك ، أصبح مجال الأعمال في بريطانيا أكثر
انفتاحاً للشراكة الأجنبية .

وبالرغم من استمرار هذا الوضع في الثقافات
الأخرى ، إلا أن البريطانيين لا يعوقهم أية انحيازات
تصبغ علاقاتهم مع باقي سكان بريطانيا . وفي بعض
الحالات ، من الأسهل عليهم إقامة علاقات تجارية مع
امرأة فرنسية أو شخص من تكساس يلبس حذاء راعي
البقر عن التعامل مع شخص التحق بمدرسة الإنجليزية
خاصة من الدرجة الثانية .

التقديم السليم

إن العديد من البريطانيين سواء في المجال الاجتماعي
أو مجال الأعمال يخشون التحدث إلى شخص لم يقدم
إليهم رسمياً . وهذا حقيقي بوجه خاص ، بالنسبة لكبار
السن من المديرين وأصحاب المهن التقليديين الذين
يلتزمون بالتقاليد (وحتى إذا رغبوا في الوقوف والدردشة
مع شخص غريب مثلك أثناء تناول المشروبات ، فإن
الفرص لن تخطر ببالهم في تقديم أنفسهم إليك) . ضع

ذلك في اعتبارك عندما تتجول بين هؤلاء الناس وتحاول أن تبادر في فتح حوار ما . وبالرغم من أن هذا السلوك متوقع في بعض البلدان إلا أن بعض البريطانيين يصيبهم الهدوء والبرود والعزلة ، وأحياناً يصبحون سريع الغضب ويعوزهم الأدب . فإذا كان في تفكيرك شخص ما تريد مقابله ، ابحث عن شخص ثالث لتقديم له . وكملاً أخيراً ، قدم نفسك - ولكن مع تقديم الاعتذارات لقيامك بذلك ، والتعبير عن مدى إعجابك بهذا الشخص ، وشرح مدى حاجتك للتحدث له أو لها .

الشخص الوسيط

يتميز البريطانيون بتقليد يرجع إلى تاريخ طويل في طرق التقديم وإيجاد الشركاء ، والموظفين وأصحاب العمل لبعضهم البعض . وفي الحقيقة فهذا التقليد مازال قائماً أحياناً في النوادي القديمة العتيقة حيث يجلس رجال غربي الأطوار - شباب وكبار - في مقاعدهم الوثيرة المصنوعة من الجلد وهم يقرأون آخر الأخبار عن رياضة الكريكت ويرتشفون الجين والتونيك . كما تتم عملية التقديم والتعارف أيضاً في البارات المفعمة بالضجيج وذلك بعد الانتهاء من العمل ، في غرف طعام مشتركة ، أو في مضمار سباق ، أو في المكاتب التجارية ،

أو أثناء تناول الغداء . وهناك العديد من البريطانيون من الشباب الأذكياء ، والمتعلمين ، والذين يحسنون الكلام ولهم صلات جيدة ، والذين يكسبون رزقهم من العمل كوسطاء لتسهيل هذه الاتصالات في مجال المعاملات التجارية ، ويحصلون على قطعة من الكعكة . وهم يفضلون دائماً أن يطلق عليهم "مستشارون" ، مثلما يحدث في البلاد الأخرى .

خطابات التقديم

إن الأسلوب المهذب الذي يرجع إلى تقاليد قديمة والمعروف "بالتقديم المكتوب the written introduction" مازال سارياً في بريطانيا حتى الآن ، وخاصة عند التعامل مع الشركات القديمة ، والمهنيين الذين رسخوا أقدامهم منذ زمن طويل (رجال البنوك والمحامون). والأسلوب النمطي للوسيط هو الاتصال ثم القول : "سأرسل لك شخص أود أن تقابله . سأرسل خطاب تقديم" . وقد يصل الخطاب منفصلاً أو يتم تسليمه عن طريق الشخص المقدم .

ويعتقد معظم البريطانيون أن خطابات التقديم أمر غريب ولا يتوقعوا أو يطلبوا هذه الخطابات على الإطلاق من بريطاني إلى آخر ، وبالتالي لا يتوقعوها من الأجانب .

ولكن الكثير من المديرين البريطانيين والمهنيين يرحبون بالفكرة حتى ولو كانت مجرد رسميات . ففي آخر الأمر فإن الغرابة والتقاليد لا تقابلان بالتبجيل والاحترام مثلما كان يحدث في الماضي ، ولكن مازالا لهما بعض الثقل . استخدم قدرتك على التمييز . وقد يتساءل بعض المديرين البريطانيين لماذا لا يتم التقديم عن طريق المكالمات الهاتفية أو الفاكس أو البريد الإلكتروني .

ملحوظة على التليفونات البريطانية

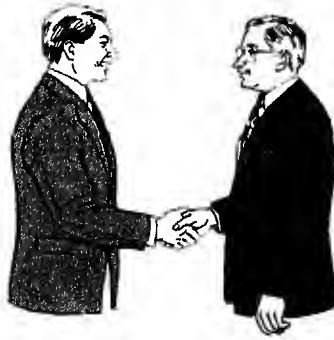
تستخدم التليفونات في تنظيم الاجتماعات أكثر من إدارة الأعمال .

عندما يرن جرس التليفون ، فهو دائماً جرس قصير يرن مرتين . وعند طلب رقم تليفون في بريطانيا فقد يشعر الأجانب بالحيرة عند سماع الرنين . فالرنين الطويل نسبياً والذي يتبعه صمت ثم رنين آخر طويل نسبياً ، فهذا يعني أن جرس الهاتف يرن . أما الرقم المشغول فالرنين يكون أكثر سرعة واستمرارية صوت بيبيبيبي .

والعديد من التليفونات لها أربع أرقام لكود المنطقة (على سبيل المثال ، 0171 لوسط لندن ، و0181 للأرقام البعيدة عن لندن) ثم يليها سبعة أرقام أخرى . وقد يزيد الرقم الكودي أو الأرقام الأولى في المناطق الريفية

البعيدة، بجانب أرقام هاتفية محلية أقصر . (ملحوظة : عند طلب المملكة المتحدة من دولة أخرى ، الرجا حذف رقم 0 في الرقم الكودي للمنطقة) .

إن التليفونات التي تعمل بالكرات المدفوع من الصعب نسبياً العثور عليها في العديد من المناطق . إذا كنت في حاجة إلى طلب عدة مكالمات من الشارع ، فقد يكون من الأفضل التوقف عند مكان لبيع الصحف أو صيدلية أو محال للحلوى لشراء كارت هاتفي . فالكثير من هذه التليفونات التي تعمل بهذا الأسلوب لا تعمل باستخدام العملة . وقد تبدو أكشاك التليفونات الحمراء القديمة فكرة حسنة ولكنها ممكن أن تؤدي أيضاً إلى الجنون . ففي بعض هذه التليفونات ، تدير الرقم بالتليفون ، ثم تقف والعملة في يدك لوضعها في المكان المناسب . فإذا كنت سريعاً بما فيه الكفاية ، يمكنك سماع الشخص على الطرف الآخر يقول : "هالو؟ هالو؟" وأنت تهتم بإنهاء المكالمة . حاول مرة أخرى ، وعند نجاحك في إجراء المكالمة وضح لمن تحدثه أنك تقف في كشك تليفون ، والجميع يفهمون ماذا يعني ذلك .



استراتيجيات من أجل النجاح

10

يوجد الكثير من أهالي بريطانيا الذين يفضلون الحياة الاجتماعية والعيش بين الآخرين ، ولكن هناك آخرون يفضلون العزلة - وهم نسبة ليست ضئيلة . فمن النادر أن تجد بريطانياً قد يقيم علاقة شخصية مع شخص ما قبل مناقشة موضوع العمل ، ولكن من المؤكد في أنه أو أنها سيشعر براحة أكبر إذا عمل مع شخص يحبه ويثق به . إن أكبر خطأ يمكن أن يقترفه الأجنبي هو افتراض أنه يعرف فيما يفكرون أو أنه يعرف كيفية إدارة صفقة ما . إن البريطانيين يكرهون الافتراضات ، حتى افتراضاتهم أحياناً .

روح الدعابة البريطانية

إن البريطاني لا يقدر عادة النكات التي يطلقها شخص غير بريطاني عن الأسرة المالكة ، أو السياسة أو الدين . ولكنهم يحبون الأسلوب السافر والملتوي

والتعليقات حول جوانب الحياة المضحكة أو السخيفة .
 وهم دائماً يتفوقون في السخرية والتهكم والدهاء وخفة
 الدم . ولذلك فهم يستمتعون بسماع الأمريكيين - لأنهم
 يعتقدون أنهم ، في معظم الأمر ، جهلة لغوياً وغير
 قادرين على السخرية وهم يقولون أشياء تبدو ، بوضوح ،
 تعبيراً عكسياً لمعناها الحرفي .

وهم يحبون السلوك السوقي الغير ضار ، ويعتقدون
 أن جزءاً من اللهجة الإنجليزية الأمريكية شديد المرح .
 وفي مجال العمل ، فإن السخرية الغير مبالغ فيها ،
 والتقليل من الشأن بأسلوب ظريف قد يفيد الأجنبي .

عشر قواعد ذهبية

1- لا تفترض أنه سيتم الموافقة على صفقة ما لأنك مقتنع
 بأن ذلك أمر منطقي وأن هذه الصفقة في مصلحة
 نظيرك البريطاني .

2- لا تفترض أن كلمة "ربما" "may be" تعني "نعم" أو أن
 كلمة "نعم" اليوم ستظل نعم غداً . فهناك بعض
 البريطانيين يمكنهم قول أي شيء لتجنب الشرح أو
 المواجهة على المستوى الشخصي ؛ فهم يفضلون
 إعطاء البيانات كتابةً . وتعبيرات مثل : "لقد اندهشت
 عندما ... " أو "هل فعلت ذلك حقيقة" هي

أساليب مهذبة تشير إلى عدم الموافقة .

3- لا تنجذب بأسلوب البريطاني الرقيق - من ملابس ، ولهجة ، وسحر ، وتعليم - وتذكر أنك تعمل بعيداً عن معالم ثقافتك . وقد تحتاج إلى بذل جهد مضاعف ، عن الجهد الذي يمكن بذله في بلدتك للبحث والتقصي عن شريك ، حتى ولو كان هذا الشريك مثالياً .

4- إن السؤال والبحث عن معلومات خاصة ومعينة لم تنشر عن شركة ما ، قد ينظر إليه على أنه نوع من التدخل والتجسس ، وخاصة إذا اعتقد البريطاني أن المفاوضات لم تتقدم بما فيه الكفاية حتى تحتاج كل هذه المعلومات .

5- إذا قلت أنك ستؤدي شيء ما (مثل الحضور في وقت معين ، أو إرسال معلومات معينة أو فاكس) قم بها في الحال .

6- لا تقل أو تفعل أي شيء في أحد الصفقات التجارية في بريطانيا قد تجعلك تشعر بعدم الراحة إذا فعلت المثل في بلدك . فشفافة إنجاز الأعمال قد تكون مختلفة، ولكنها ليست مختلفة إلى هذا الحد .

7- لا تنتقد أشياء لا تفهمها مثل النظام الملكي ، أو النظام

الطبقي ، أو رياضة الكريكت ، أو أي شخص حول أسلوب البريطانيين في إنجاز أعمالهم .

8- تجنب محاولة المبالغة في الحميمية (مثل افتراض ترحيب شخص يدعى ويليام بنديك له باسم بيل) .
فما يبدو لك أنه ابتسامة طبيعية أو ضحكة أو انفعال حماسي قد يفسر من قبل البريطانيين على أنه نوع من الضغط والإلحاح . انتظر حتى يبدأ البريطاني الحوار ، كما أن مجرد سؤال بريطاني عن المدرسة التي حصل منها على شهادته ، أو كم الأعمال التي حققتها شركته في الولايات المتحدة خلال العام الماضي ، قد يُعد تدخلاً سافراً . ضع في اعتبارك أن البريطانيين لديهم إحساس عالٍ بالخصوصية .

9- امتنع عن استخدام تعبيرات مثل "في أقرب وقت ممكن" و"محمل القول" .

10- لا تستعرض الأسلوب الأفضل (أو الأسوأ من ذلك بقولك الأكثر كفاءة) في إنجاز العمل في شركتك أو في دولتك . لا تتحدث كثيراً عن نفسك أو الصفقات التجارية التي أُنجزتها في الماضي ، مهما كان مقدار تلهفك على التأثير فيهم . فأنت تخاطر بأن ينظر إليك كثرثار و متبجح .

هدايا العمل

إن تقديم الهدايا ليس جزءاً شائعاً في المعاملات التجارية في بريطانيا . وإذا تم تقديم هدية ما ، فيجب أن تكون مرتبطة بالعمل المتداول في هذا الوقت . مثل عينة من منتج ما ، أو مظلة ، أو قلم يحمل شعار شركتك . ولكن تقديم هدايا كبيرة تحمل شعار شركتك ، أثناء الاجتماع الأول قد ينظر إليه على أنه تسليم بأمر قد لا يتم (ما الذي دفع هذا الشخص على الاعتقاد بأنني أريد مثل هذه الخردة؟) أو كأنه نوع من الرشوة أو مجرد تصرف غبي . إذا تطورت علاقة العمل إلى حد مناقشة الأمور العائلية فمن المسموح لك أن تقدم هدايا صغيرة للأطفال متعلقة بالعمل . فعلى سبيل المثال ، إذا كانت شركتك تقوم بصنع أدوات رياضية فيمكن تقديم فانيلات لكرة السلة ، وإذا كانت الشركة تعمل في مجال النشر فيمكنك تقديم بعض كتب الأطفال .

إذا تطورت علاقة العمل إلى تمضية بعض الساعات في الزيارات الاجتماعية ، فإن الهدايا الصغيرة للمضيف والمضييفة قد تقابل بالترحيب . والأزهار اختيار سليم في حفلات العشاء طالما ليست ورود ، لأن الورد مقصور على العلاقات العاطفية .



الوقت



المواعيد النهائية

إن الدقة في المواعيد من الأمور الهامة بالنسبة للبريطانيين ، ولكن ليس لدرجة الهوس . فهم ينفرون من الأشخاص الذين يتحركون دائماً بسرعة وعينهم دائماً على ساعاتهم . والوصول بعد الموعد المحدد بعدة دقائق مقبول عادة في معظم اجتماعات العمل . حاول على الأقل أن تكون في المبنى تبحث عن المصعد . كما أن الراحة لمدة ربع إلى نصف ساعة أمر وارد .

ولكن المواعيد النهائية ، تعد نسيباً أمور مقدسة . ويمكن تجاوز الموعد النهائي والمحدد إذا تم الإبلاغ عن التأخير في موعد سابق يجب الموافقة عليه (مهما كان صعباً) من الطرف الآخر . إن ثلاثة أيام ليست بالوقت الكافي لإرسال مذكرة لطلب تأجيل مفاجئ للموعد

المحدد الذي تأخر بالفعل لمدة ثلاثة أشهر ، ولكن من الممكن إرسال الطلب قبل الموعد بأسبوعين .

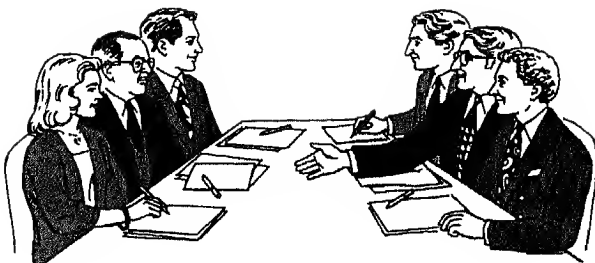
الدعوة لتناول الطعام

إذا تم تحديد موعدك بين الساعة 11 صباحاً و12 ظهراً، مع احتمال استمرار الاجتماع حتى بعد الساعة الواحدة ، فقد يتم دعوتك لتناول الغداء ، وحتى وإن كانت إمكانية حدوث ذلك لم يشر إليها مسبقاً . (من عدم اللياقة الاتصال للسؤال : هل سنتناول الغداء هنا؟) وهذا الأسلوب قد يناسب بوجه خاص الشركة التي يوجد بها قاعة لتناول الطعام أو تستطيع تقديم وجبات في قاعات المؤتمرات . ولكن من الخطورة افتراض ذلك ، وخاصة أن الدعوة على الغداء قد تقدم رسمياً في الدقائق الأخيرة ، بناءً على رغبة عفوية من المضيف .

يفضل البريطانيون ، عموماً ، الفصل بين العمل والوقت الشخصي ولذلك فهم يستأثرون من فكرة الجمع بين العمل وتناول الطعام . لماذا نفسد وقت تناول الطعام؟ وهناك الكثيرون الذين يحتقرون بوجه خاص "إفطار العمل" (ربما لأن هذه الوجبة هي أفضل الوجبات لديهم) بجانب "شاي العمل" .

إن حفلات "عشاء العمل" تمثل فرصاً للتعارف بعد

جلسات العمل أكثر من فرص للتفاوض . ولا يوجد
حظر خاص على شرب الكحوليات خلال غداء أو عشاء
العمل . لا تشعر بأنك ملزم باتباع نفس سلوكهم ، أو
عليك أن تباريهم في ذلك . فالمياه المعدنية قد تكفي تماماً.



اجتماعات العمل

12

الإعداد

يجب تنظيم انعقاد الاجتماعات في موعد يسبقه بوقت كافٍ قدر الإمكان ، وحتى بعد ذلك ، فبعض المكالمات الهاتفية هنا وهناك قد تكون ضرورية لإقامة الاجتماع في مواعده الصحيح . وعادة ، ما يقوم بهذه المسئوليات المساعدين والسكرتاريين والمعاونين ، بجانب وضع الجداول الزمنية . فهم يتحدثون إليك ، ثم ينقلون المعلومات إلى رؤسائهم ثم يعودون إليك مرة أخرى ، ثم يجتمعون برؤسائهم مرة أخرى ، وهكذا .

دع نظيرك البريطاني يعلم كم من الوقت تعتقد أنك في حاجة إليه . إن إرسال المواد والمطبوعات مسبقاً ، فكرة جيدة دائماً (بالرغم من أنها ليست خطوة ستسرع بالضرورة بسير الموضوعات) مثل تأكيد موعد الاجتماع

عن طريق الخطابات ، أو الفاكس أو البريد الإلكتروني .
تأكد من وضع مسودة لجدول الأعمال تشمل النقاط التي
ترغب في مناقشتها ، وما تريد إنجازه . ولكن تجنب أن
تبدو الأمور وكأنك تخطط لأن تكون مسئولاً عن
الاجتماع . دع البريطانيون يقومون بهذه المهمة وهم في
عقر دارهم .

تحديد أدوار المجتمعين

إن انضمام الأعضاء الغير مسجلين أو الغير معروفين
في الاجتماعات البريطانية أمر وارد . وقد يوجد سكرتير
أو شخص مسئول عن العلاقات العامة ، وقد يوجد أيضاً
شخص مسئول عن التسويق أو المبيعات ومن الممكن
أيضاً وجود محامي . وقد يكون من السهل حضور
الأوروبيون - من فرنسيين ، وأسبان ، وإيطاليين -
لتمثيل مركز الشركة في الاتحاد الأوروبي ، أو ببساطة
لعكس انطباع قوي على الزائرين حتى يدركوا أنها شركة
أوروبية (أكثر من كونها بريطانية فقط) . لا تضع
افتراضات مبنية على السن ، أو الملابس أو حتى على
الشخص الذي قد يبدو أنه هو المسئول . فقد يستدعي
الأمر بعض الوقت حتى تكشف الأدوار المختلفة
وأصحاب السلطة عن نفسها . وعلى العكس ، انتظر

حتى تسنح الفرصة للمناقشات المباشرة . في حالة استمرار عدم تأكيدك لدور أو منصب شخص ما ، انتظر حتى يثير شخص آخر نقطة أو يطرح سؤال ، ثم ابدأ في مخاطبتهم مباشرة .

عرض مشروعاتك التجارية

كن صعب المراس ولكن بكفاءة . لا تتعجل الأمور ، ولا تملئ شروطك واستخدم حركات اليد نادراً ، ولا تغالي في تنبؤاتك وتوقعاتك - وهي صفات يراها البريطانيون شائعة بين الألمان والأمريكان . إذا كنت أنت الذي تدير الاجتماع أو تعرض جزء منه ، فإن التعليقات الشخصية الموجزة والمرجلة - عن الجو أو عن رحلتك - قد تكون مقبولة . ولكنك لا ترغب في أن يراك الآخرين وأنت تحاول جاهداً أو أنك غير مبال . عندما يلقي البريطانيون بتعليقاتهم أو يطرحون أسئلة ، دُونَ ملحوظاتك - وخاصة إذا كانت هناك أسئلة لا يمكنك الإجابة عليها مباشرة ، أو نقاط للعمل والتحرك تحتاج إلى متابعة .

اختتام الاجتماع

قد ينتظر البريطانيون ، حتى ولو كان الاجتماع هو اجتماعهم ، للقيام بأي حركة قاطعة تجاه إنهاء الاجتماع.

إن ترددهم في إنهاء الاجتماع قد يكون بسبب ترددهم في أن ينظر إليهم كأشخاص يفتقرون إلى اللياقة والذوق - فهم لا يريدون طردك . أو قد يكون إنهاء الاجتماع نوع من المواجهات البسيطة ، والتي يجنح البريطانيون إلى تجنبها . لا تكن جافاً ، ولكن إذا وضع أن الأمور قد جنحت إلى الثثرة والتطويل ، فقد يحتاج الأمر منك أن تعلن أن لديك عمل في مكان آخر ، أو أنك قد أخذت منهم وقتاً طويلاً في هذا اليوم .

عشر نقاط توجيهية للاجتماع

- 1- اجعل وصولك مبكراً بعدة دقائق حتى تسنح لك الفرصة لتبادل حديث قصير على ألا يكون شديد الشخصية .
- 2- ادعو للاجتماع خلال دقائق قليلة من الوقت المحدد . ولكن تجنب أن تبدو مندفعاً أو على عجل .
- 3- قدم نفسك وشركائك أو زملائك مع التركيز على ألقابهم ومناصبهم ومسئولياتهم والسبب في حضورهم الاجتماع .
- 4- قدم ملخص شامل عن الموضوع .
- 5- اشرح ما تود إنجازه ، خلال يوم الاجتماع وعلى مدى الوقت المحدد .

- 6- أدر الأمور واعرض القضايا برسمية تتسم بالعفوية .
يجب إظهار كفاءتك ، ولا تكن فظاً أو مسيطراً .
- 7- اعط الكثير من الفرص لطرح الأسئلة وإبداء التعليقات .
- 8- في نهاية الاجتماع ، لخص كل ما تعتقد أنه تم إنجازه، وكيف ستتطور الأمور وتتقدم .
- 9- راجع نقاط العمل والمواعيد النهائية الخاصة بك وبهم .
- 10- اتبع ذلك بمذكرة أو ملحوظة تلخص الاجتماع بالكامل .



التفاوض مع البريطانيين

13

لا يوجد أسلوب واحد يتبعه البريطانيون في مفاوضاتهم . فالتفاصيل ستعتمد على نوع الصناعة أو المشروع وإلى درجة أكبر ستعتمد على شخصيات في المفاوضات . وكالعادة ، فإن البريطانيين سيذلون جهداً كبيراً لخلق محيط حيادي يحث الجانبين على الشعور بالراحة . فلن يدفعك أحد إلى أخذ حمام ساونا حتى ينجحوا في إجراء صفقة معك ، مثلما يعمل الفنلنديون . سيحاول البريطانيون توقع احتياجاتك ، من مأكّل ومشرب وحتى المساعدة الكتابية ، كما أنهم سيحاولون تلبية أي احتياجات غير متوقعة بسرعة وبكفاءة . وكقاعدة ، هذا هو الأسلوب الذي يتبعونه عند إجراء المعاملات التجارية مع بعضهم البعض ، وهم يتبعون نفس الأسلوب مع الأجانب .

بروتوكول الافتتاح

يفضل البريطانيون البرامج الزمنية وجداول الأعمال الدقيقة والمنظمة ، ولا يحبون المفاجآت . فإذا كنت تدير الاجتماع أو أن هذا دورك لعرض موضوعك ، ابدأ بتقديم نفسك والفريق الذي معك . ويجب أن يشمل ذلك الوظائف والألقاب والسبب في وجود كل شخص في هذا الاجتماع . اعرض جدول الأعمال أو البرنامج الزمني ، ثم تدرج إلى النقط الحيوية ، كل نقطة على حدة . يجب أن تشير إلى المضامين العملية ، وإلى النظرة بعيدة المدى . اسمح بوجود وقت كاف لطرح الأسئلة سواء أثناء تحركك في عرض الموضوع ، أو في النهاية ، أو خلالهما . وعندما تصل إلى النهاية اعرض موجز للموضوع ، واعرض نقاط للعمل لكل شخص مسهم واقترح مواعيد نهائية إذا كان ذلك ممكناً .

التفاوض

تتسم المفاوضات البريطانية بالبرود والهدوء . إن الرفض المطلق للتفاوض على أي نقطة معينة سينظر إليه كسلوك معوق قد يصل إلى حد الوقاحة . اعط فرصة للتنازلات في سبيل الوصول إلى اتفاق . إذا كان هناك موضوع يجب أن تصر عليه ، فيجب أن تقوم بذلك

بهدوء وبصراحة وليس بأسلوب التهديد والخطب أو الإنذارات .

إن المفاوضين ، في بعض أنحاء العالم ، الذين يستطيعون الجلوس لمدة طويلة على مائدة المفاوضات هم دائماً الراحون . وبينما يُعد هذا أسلوب واقعي أحياناً في بريطانيا ، إلا أن الكثير من البريطانيين يعتبرونه أسلوب سوقي - عند حرمانك من مظاهر الراحة الأساسية في الحياة - من نوم ، وأكل ، من أجل عقد صفقة تجارية .

يشعر البريطانيون ، في نفس الوقت ، بعدم الراحة عند الضغط عليهم لإنهاء صفقة ما نتيجة لضغوط الوقت . إذا أصريت على ضرورة إنجاز بعض الموضوعات خلال وقت محدد حتى تتلاءم مع أهدافك ، فقد تجد البريطانيون يقولون لك أن هذه مشكلتك ، وليست مشكلتهم .

إنهاء جلسة المفاوضات

تنتهي المفاوضات دائماً بالمصافحة ، باليدين ، واتفاق شفوي . وينظر إلى كليهما نظرة جادة . ولكن رغماً عن ذلك فهذا لا يعني أنها مؤشرات مؤكدة على أن العقود المناسبة سيتم إمضاءها وأن الصفقة سيتم تنفيذها . وقد

يكون لدى البريطانيين رأي آخر أو ، أحياناً أكثر ، فقد يحتاجون إلى موافقة من المدير ، أو من الشريك أو من مجلس الإدارة (وهو واقع يشير إلى أنهم قد فشلوا في إدراجه ضمن المفاوضات) . وفي بريطانيا ، كما في أي مكان آخر ، فإن الصفقة ليست ملزمة قانوناً إلا إذا تم وضعها على الورق وإمضائها من الأطراف المعنية .

العقود ، أسلوب بريطاني

يحب البريطانيون العقود المحددة والمفصلة . كما أنهم يحبون أيضاً العقود التي تحكمها القوانين البريطانية، والتي تشترط ذلك في بنودها . إذا كنت تتفاوض على عقد أدى في نهاية الأمر إلى وجود خلافات وعدم موافقة يجب فصلها طبقاً للقانون البريطاني ، فيجب أن تتأكد من استشارة محامي بريطاني (وليس محامي غير متدرب) ، قبل توقيع العقد .

المترجمون

رغم أن التحدث بلغات أجنبية أمر شائع بين رجال الأعمال في بعض الدول الأوروبية ، إلا أن الأمر مخالف تماماً في بريطانيا . إن البريطانيين لديهم سمعة (وإلى حد ما أمر نهائي) بأنهم لا يتكلمون إلا لغة واحدة . إن موقفهم هذا مبني على أنه مادامت اللغة الإنجليزية هي

لغة الأعمال الدولية ، فإن كل الذين يشتركون في هذه الأعمال لابد وأن يتقنوها .

ونتيجة لذلك ، فإن غير المتحدثين بالإنجليزية والذين يرغبون في إقامة مشروعات تجارية في بريطانيا يجب أن يضعوا في اعتبارهم ضرورة استخدام مترجم وخاصة في المفاوضات ذات الحساسية الخاصة . ومن الأفضل أن تقوم بترتيب هذه المسألة مسبقاً ، بدلاً من الاعتماد على نظرائك البريطانيين في إيجاد مترجم . يجب أن يكون مترجمك له معرفة بثقافات متعددة ولغات متعددة ، ويستطيع أن ينقل المشاعر وطريقة الكلام في كلتا اللغتين . ودائماً ما ينصح بأن تكون اللغة الأم للمترجم هي لغتك أيضاً حتى يمكن للمترجم أو للمترجمة أن ينقل الترجمة طبقاً للسانه المحلي وليس إلى لغة ثانوية .



أعمال خارقة على القانون

14

إن معدلات الجريمة في بريطانيا أقل من معدلاتها في الولايات المتحدة ، ولكنها أعلى من معدلاتها في اليابان والدول الاسكندنافية . إن جرائم العنف ، وخاصة التي تستخدم فيها الأسلحة ، نادرة نسبياً (إن الأسلحة النارية محظورة بشدة) ، بالرغم من أن الدولة يعمها النشالون – وخاصة أثناء موسم الصيف في المناطق المزدحمة بالسياح. والجريمة المنظمة موجودة في بريطانيا ولكن ليس لها الجذور الاقتصادية المتأصلة والتأثير الثقافي مثل ما تحظى به في دول أخرى .

الاقتصاد السري

تحول تركيز الاقتصاد السري في بريطانيا ، في السنوات الأخيرة ، من تهريب السلع المحظورة والغير قانونية (مثل المخدرات) إلى استيراد سلع قانونية بكميات

تزيد عن المسموح به في الجمارك البريطانية والحصص المفروض عليها ضرائب أو رسوم . إن فتح الحدود مع الدول المجاورة في السوق الوحيدة للاتحاد الأوروبي زاد من سهولة تهريب هذه السلع بكميات كبيرة وخاصة البيرة ، والنيذ ، والكحوليات الخفيفة المقطرة والطباق (سواء سجائر أو طباق غير معبأ ، حيث أن الكثير من البريطانيين مازالوا يفضلون تعبئة السجارة بأنفسهم). ولذلك فهم يتهربون من الضرائب البريطانية على الأشياء الفاخرة .

السراقات التافهة

ويطلق عليها في بريطانيا the fiddle ، وهي تشير إلى السرقات الصغيرة أو الغش والذي يقوم به عادة العاملين أو رجال الأعمال الصغار . ومن المعتقد والشائع ، مثلاً ، أن الساعي في البارات يقوم ببعض السرقات التافهة - والذي يعني الاحتفاظ ببعض الوصلات في جيبيه ، وذلك كل أسبوع . أو الحرفي الذي يتم تأجيله للقيام بعمل ما ، ويبالغ في تحديد أسعار المواد التي استخدمها .

الكسب الغير مشروع والفساد

إن البريطانيين لهم نصيب أيضاً في مجال الاختلاس وعمليات النصب ، وجرائم أخرى بين طبقة الموظفين

والإداريين ، ولكنها موجودة داخل الحدود المحلية (باستثناء غارة من حين لآخر على صفقات الأسلحة الغير مشروعة) . والعديد من البريطانيين (بما في ذلك القيادات التنفيذية في المشروعات التجارية ورجال السياسة) متلهفين على استغلال مناصبهم من أجل مكاسب شخصية - سواء على شكل إجازة على نفقة أحد الشركاء أو صفقة شخصية جانبية يسيل لها اللعاب. ولكن الفارق الهام في هذه الأمور هو أن هذه الترتيبات (مثل عضو في البرلمان يحصل على كمية من الأموال للتحديث إلى مجموعة توازرة من الخلف) ، ينظر إليها على أنها نوع من التلميع في المنصب أكثر منها صراعات بين المصالح . ومن النادر أن يتوقع من الأجنبي تقديم رشوة أو التعرض لنوع من الابتزاز من أجل إنجاز أعمال داخل المملكة المتحدة .

التغيرات الحالية والمستقبل المرتقب

يزداد تمسك البريطانيون أكثر وأكثر بالمعايير الأخلاقية في جهات عديدة ، من قوانين صارمة تحكم أساليب حصول رجال السياسة على دخول خارجية إلى تعريفات شديدة الحدة والدقة على مفهوم التجارة الداخلية . ويشعر البريطانيون بالفخر من قدرتهم على إنجاز

المعاملات التجارية في جميع أنحاء العالم ، وفي الوقت الحالي ، فإن المناخ العالمي لإنجاز هذه الأعمال يتطلب انفتاحاً ونزاهة أكثر .



الأسماء والتحيات



الأسرة الملكية

هناك مناسبات قد تكون اجتماعية أو متعلقة بالعمل حيث يتم فيها تقديم الأجانب إلى العائلة الملكية . وهم عادة من الأمراء والأميرات الصغار أو الدوقات - أكثر نشاطاً في مجال الأعمال (و أحياناً يبحثون عن صفقات لأنفسهم). وفي المجتمع الراقي يعرفون بسمعتهم السيئة في بغضهم لدفع ثمن أي شئ . وحتى إذا كانوا بعيداً عن المحيط الداخلي لقصر باكنجهام ، إلا أن اللقاء دائماً يسوده بروتوكول صارم . انتظر حتى يتم تقديمك . ولا تحاول على الإطلاق أن تأخذ المبادرة في الحديث ، انحنى انحناءً بسيطة إذا كنت ترغب في أن تكون أهلاً للمكان . وإذا لم تفعل ذلك ، فلن يقبض عليك ، ولكن من المؤكد أنك لن تشارك في حوارات طويلة . ولكن قد

يعني ذلك أن الأمر قد انتهى بالنسبة لك - إلا إذا قدمت عرضاً مجزياً ومجاناً ، أو فتحت طريقاً لأحد أفراد العائلة المالكة لكسب بعض المال بدون عمل .

نبلاء أقل منزلة

مازالت الألقاب كثيرة في الطبقة العليا البريطانية ، ومازالت هذه الطبقة لها تأثير إلى حد ما - ولكنها لا تعني بالضرورة الذكاء أو الحكمة . ويقع على رأس قائمة النبلاء الدوقات والبارونات ثم يتبعهم عدة طبقات من اللوردات الرجال والسيدات (ليدي Lady) وهناك بعض من اللوردية القديمة المميزة تنتقل بالوراثة من جيل إلى جيل منذ أن وضع كتاب "Domesday Book" (وهو سجل للمقاطعات الإنجليزية التي يمتلكها اللوردات أو العائلة المالكة ، وقد أصدره وليام الفاتح William the Conqueror في عام 1086) . وهذه الأراضي والقلاع تفتح الآن للعمامة حيث تساعد رسوم الدخول والتجول على دفع فواتير الكهرباء .

ويتم أحياناً منح لقب لورد من قبل الحكومة لبعض الشخصيات نظير سنين طويلة من الخدمة والنجاح - في المجال العسكري ، أو السياسي ، أو الفني أو مجال الأعمال الذي زاد زيادة ملحوظة خلال السنوات

الأخيرة. وسواء كانت الألقاب موروثية أو ممنوحة فإن اللوردات من الرجال و(الليدي) من السيدات لهم الحق في حضور مجلس اللوردات والتصويت على القضايا السياسية . وهم يتوقعون مناداتهم رسمياً بلورد Lord أو بليدي Lady ثم يتبع ذلك اسم العائلة ، مثل لورد ويدجود Lord Wedgewood .

اللوردات أصحاب المزارع

يجب عدم الخلط بين اللوردية وبين لقب "لورد صاحب المزرعة" Lord of the Manor فهو لقب فخري وليس له معنى تقريباً . فالعديد من العزب والمزارع التي كانت خاضعة لسلطة لوردات بيعت بالمزاد ، ودائماً ما يشتريها الأمريكيين بعدة ألوف من الدولارات ومعظم هذه المناطق تحمل اسم مكان ما - مثل لورد صاحب مزرعة روسمور The Lord of the Manor of Ross more ، وروسمور هو اسم قرية قريبة من هذا المكان . إن معظم هذه الإقطاعيات قد سقطت حقوق المطالبة بها قانوناً منذ زمن طويل ولكن مازال القليل منها يحتفظ بحقوقه القديمة التي ترجع إلى قرون مضت - مثل حق اللورد أن يدفع بأوزة إلى ميدان القرية في أيام السوق .

الفرسان والسيدات ذوات المقام الرفيع

إن الفرسان والسيدات ذوات المقام الرفيع Dames يؤخذون دائماً مأخذ الجد . وعادة ما يتم منح هذه الألقاب عن طريق الحكومة تقديرًا للأعمال الفائقة النجاح في مجال الأعمال أو السياسة ، أو المجال العسكري ، أو الفنون . وهذه الألقاب لا تحمل أية حقوق أو مسئوليات (ليس لهم الحق في التصويت في مجلس اللوردات أو دفع الأوز عبر المناطق الخضراء في القرية) . ولكن تعطي الحق في حامل هذا اللقب على أن يعرف دائماً بلقب سير Sir أو Dame . ومن أشهر من حمل هذا اللقب سير والتر رالي Sir Walter Raleigh (بحار القرن السابع عشر) ، وسير لورانس أوليفيه (ممثل) والسيدة بياتريكس بوتر Dame Beatrix Potter (كاتبة ورسامة) .

الألقاب البريطانية العامة في مجال الأعمال

بجانب الألقاب الخاصة بالعائلة المالكة وما يتبعها من ألقاب "أصحاب الدم الأزرق" Blue Bloods التزم ببناء الرجال بلقب مستر Mr. ومسز أو مس Mrs. & Miss للنساء . استخدم لقب Ms. إذا طلب منك ذلك بشكل خاص . أما كلمة مدير Director فهي لقب معياري لرجال الإدارة التنفيذية في المملكة المتحدة . كما أن المدير العام Managing director هو لقب يعادل تقريباً وظيفة

رئيس أو مدير تنفيذي في الولايات المتحدة .
 يضيف بعض البريطانيون تلقائياً لقب اسكواير
 Esquire بعد أسماء الرجال عند إرسال خطابات لهم .
 وتعني الكلمة أساساً "الدرع" وكانت تستخدم للإشارة
 إلى أن هذا الشخص كان يبعد خطوة واحدة فقط عن
 حمل لقب فارس (وبمعنى آخر ، هو حامل الدرع في
 حضور الفارس) . أما اليوم فقد أصبحت مجرد أسلوب
 مهذب قديم في قول لقب مستر Mister .

يبدو أن البريطانيين يفضلون أكثر من الأمريكيان
 جذب الانتباه إلى درجاتهم الأكاديمية في ألقابهم الخاصة
 بالعمل ، ولكنهم أقل من أشخاص آخرين من بلدان
 أخرى . إن جميع البريطانيين الحاصلين على درجات
 طبية يتوقعون ندائهم بلقب "دكتور" ، ولكن بعض
 البريطانيين الذين يحصلون على شهادات الدكتوراه
 يفضلون أيضاً أن يطلق عليهم لقب دكتور . وعليك أن
 تسعدهم أيضاً .

الأسماء الأولى

لا تفترض تلقائياً مناداة البريطاني باسمه الأول بدون
 أن تسأله أولاً إذا كان لا يوجد مانع على ذلك ، أو انتظر
 حتى يظهر الشخص الآخر مظاهر عدم الرسمية أولاً
 (وخاصة إذا كان هناك اختلاف واضح في العمر واللقب)

وأنت في المرتبة الأقل) .

ويجب أن تحتاط أيضاً من المبالغة في تأكيد الألقاب البريطانية وخاصة في لقاءات العمل . استطاعت شركة أمريكية إغراء بعض أعضاء مجلس اللوردات لحضور حفل رسمي ، ولكن قضت على هذا النجاح بأن طلبت من موظفيها أن يطبعوا بطاقات عليها أسماء هؤلاء الأعضاء ولكنهم طبعوا لقب "لورد" بينط كبير مع وضع الاسم تحت اللقب بينط صغير للغاية .

لا تفترض أن أسماء الكنية nicknames مسموحة حتى ولو كانت شائعة في بلدان أخرى تتحدث الإنجليزية مثل أمريكا وأستراليا . فإن الكثيرين من البريطانيين يسمون باسم روبرت ، ويليام ، هنري ، تشارلز ، وسوف يستاءون إذا نودي عليهم بأسماء بوب ، بيل ، هانك أو تشاك كما يحدث في أمريكا .

بطاقات العمل

إن البريطانيين لديهم حساسية خاصة أحياناً تجاه بطاقات العمل ، مثل حساسيتهم لأشياء أخرى كثيرة . فأنت ترغب في الحصول على بطاقاتهم ، وهم يعلمون ذلك ، وهم يريدون تقديمها لك ، كما يريدون الحصول على بطاقة عملك ولكنهم دائماً ينتظرون حتى يطلب

منهم ذلك ، وبعد تسلمهم البطاقة يفحصوها ثم يتمتموا ببعض الكلمات حول القيام بالطقوس اليابانية . لأنهم يعتقدون أن الآسيويين ملزمين بتبادل البطاقات . وتشبه بطاقات البريطانيين نقودهم ، حيث لا يوجد نمط محدد أو مقاس معين للبطاقة . فبعضها كبير للغاية حتى يصعب إيجاد مكان للاحتفاظ به ، والبعض الآخر صغير للغاية أو ذو نسب شديدة الغرابة ، حتى أنها لا تتناسب إطلاقاً مع أي بطاقات أخرى ، إذا حاولت ترتيب بطاقتك . ولكن هذا الاختلاف قد يكون هو الفكرة التي طبعت من أجلها البطاقة ، حتى تبدو واضحة بين البطاقات الأخرى .

يجب أن تكون حذراً عند الضغط للحصول على عناوين البريد الإلكتروني ، فالبريطانيون لم يهرعوا أساساً في استخدام الإنترنت أو المواقع على الشبكات العالمية . وهناك بعض رجال الأعمال البريطانيين الأكبر سناً يعتقدون أن هذه الظاهرة بأكملها ما هي إلا نوع من الموضات الأمريكية التي لا يحتاجون إلى معرفتها . إن طلبك لإنجاز الأعمال بوسائل الاتصال عن طريق الكمبيوتر قد تفسر على أنها محاولة من جانبك لإظهار تفوقك .



أساليب الاتصال

16

الاتصالات الشفوية

إن أسلوب التحفظ المعروف لدى البريطانيين يزداد وضوحاً عند مقابلة الأجانب . وبالرغم من أن أسلوبهم في الاتصال يعتمد إلى حد كبير على العديد من الفروق الدقيقة التي يصعب إدراكها في اللغة الإنجليزية ، إلا أنهم يستخدمون أيضاً الألفاظ الرقيقة المهذبة الذكية .

يفضل البريطانيون اتباع المعايير الغربية الخاصة بلغة الجسد . فعلى سبيل المثال ، فالانحناء إلى الأمام يظهر الاهتمام ، بينما الميل إلى الوراء يظهر عدم الاهتمام . أما وضع الساقين فوق بعضهما فهي علامة على الاسترخاء ، والسلوك الغير رسمي ، ومن المسموح بها في جلسات العمل ، إذا لم تصل هذه الجلسة إلى حد الاسترخاء الكامل .

إن الابتسامات والإيماءات البسيطة مع الهمهمة من وقت لآخر ، تعد تشجيعاً إيجابياً لفتح حوار ، ولكن يمكن أن تعني أيضاً إما تحمس لما يقال أو رغبة المتحدث للإسراع والانتهاء من الموقف . كن على حذر من الابتسامات العريضة التي تكشف عن الأسنان . إن البريطانيين يعرفون أن الأمريكيين ، يعتقدون أن البريطانيين لا يعنون كثيراً بأسنانهم ، ولذلك فهم لا يرغبون في إظهار أسنانهم لأي شخص آخر .

إن البصق أو التمشط علناً سلوك سوقي مثل مضغ اللبان أثناء الاجتماعات . والتدخين مقبول طالما أنه لا يتم أثناء تناول الطعام .

بعض التوجيهات

إن الإرشادات التالية ستساعدك على الإحساس أكثر بلغة جسدك ، وكيف يتم تفسيرها في بريطانيا .

— اتيكيت المصافحة :

لا تنفر من المصافحة الضعيفة نسبياً من الطرف البريطاني . فالأمر ليس شخصياً . فالبريطانيون يعتبرون المصافحة القوية أسلوب أمريكي ، ولذلك يجب الابتعاد عنه .

— ابتعد عن التلامس :

إن التلامس شكل من أشكال الحميمية ، والبريطانيون لا يصلون إلى هذه المرحلة بسهولة . إن الربت على الظهر أو وضع الذراع حول أكتاف شخص آخر ، وخاصة على الملاء ، تشعر البريطاني بعدم الراحة .

— تجنب تماماً تقبيل بريطانية في جلسة عمل :

إن القبلة مهما كانت بريئة إلا أنها ستعد نوع من الوقاحة .

— لا تتحدث بصوت عالٍ أو طوال الوقت :

ينظر دائماً إلى الأجانب على أنهم مصدر للضوضاء ويحبون الثرثرة ، ولذلك يجب أن تتحدث بصوت منخفض مع التحكم في نبرة الصوت .

— لا تحقق بنظراتك :

إن النظرة المباشرة خلال حوارات العمل من الأمور المقبولة والمناسبة ، ولكن البريطانيون لا يفضلون التحديق المباشر والطويل في الوجه .

— احترم الطابور :

إذا كنت في انتظار شيء ما مع أشخاص غرباء - للتحدث في التليفون العام ، أو ركوب أوتوبيس ، أو في بنك ، أو محل ، أو مكتب لخطوط الطيران ، أو

عيادة طبيب ، أو مطعم - لا تحاول على الإطلاق تخطي دورك في الطابور . فالبريطانيون يقفون تلقائياً في طابور وينتظرون بصبر بالغ دورهم ، وأي شخص يخرق هذه العادة ينظر إليه كشخص قاصر خارج على القانون .

— انتبه لحركات الأيدي :

إن إلقاء التحية برفع الإصبعين كعلامة الانتصار V أو الإشارة بإصبعين في مطعم حتى يعرف النادل أن هناك شخصية على المائدة ، تُعد من الحركات السوقية والتي تعادل الحركات الوقحة . فإذا كنت في مطعم تأكد من أن كف اليد (وليس ظهر اليد) في مواجهة النادل .

— مسألة شهامة :

إن التنازل عن مقعدك في الأتوبيس أو في المترو لشخص في حاجة للجلوس - كشخص أكبر سناً أو امرأة في شهورها الأخيرة من الحمل - سوف تميزك بأنك أجنبي (وأنك بطل بالنسبة للشخص الذي أخذ مكانك) . كن على حذر ، فهذه الحركة يمكن أن تفسر على أنها نوع من التظاهر ، من قبل أي من معارفك البريطانيين الذين تسافر معهم ، والذين لا

يفكرون على الإطلاق في ترك مقاعدهم لغيرهم .
فكر مرتين ، ثم افعليها على أي حال .

— أسلوب التقديم أثناء الوقوف :

إذا دخل شخص ما اجتماع عمل اقتفي أسلوب
مضيفك في الوقوف أو الجلوس . ويجب أن تقف إذا
كان سيتم تقديمك لشخص ما . أما إذا لم يكن الأمر
كذلك ، فاستمر جالساً في مقعدك .

— الأرجل المتصالبة :

يجب أن تجلس النساء مع وضع رجل فوق الرجل
الأخرى من عند الركبة . أنظري لصور الملكة في
الأخبار.

(ومن البروتوكول الخاص بالملكة أيضاً هو سفرها
ومعها دائماً مقعد مرحاضها الخاص ، ولكنها لا تسافر
على الإطلاق بجواز سفر ، وهي تطعم كلابها في
صواني من الفضة الخالصة التي يحضرها خادم معين ،
وهي لا تحمل نقود على الإطلاق - بالرغم من وجود
صورتها على ورق البنكنوت البريطاني . وبالنسبة ،
فهي تعتبر من ضمن أغنى السيدات في العالم) .



جاي فوكس ، وكذبة أبريل ، والبانكيك

إن يوم جاي فوكس Guy Fawkes (5 نوفمبر) يحيي ذكرى إحباط محاولة تفجير البرلمان في عام 1605 . وفي أثناء الاحتفال يحشو الأطفال دمي على شكل شخصية فوكس ، ويقفون في الشوارع منادين "بيني من أجل فوكس"، على أمل أن يرمي المارين بالعملات النقدية في قبة أو صندوق . وفي هذه الليلة يرمون هذه الدمي في نار متأججة ثم يقيمون عروضاً للألعاب النارية .

قد يكون البريطانيون أكثر حماساً من أي دولة أخرى في تقبلهم ليوم كذبة أبريل (أول أبريل) . فحتى الإذاعة البريطانية BBC والجرائد القومية قد تحمل أخباراً خادعة غير مألوفة متخفية تحت ستار تقارير مباشرة وواضحة (مثل خطة الحكومة على نقل ميدان الطرف الأغر) . إن

جميع النكات من المفترض أن تنتهي مع وقت الظهيرة ، ولكن احتفظ بروح الدعابة حتى آخر اليوم .
 إن اليوم السابق للصوم الكبير Lent ، يفرق البريطانيون في فطائر البانكيك ، على افتراض أنها تقوي الناس من العامة لمواجهة أسابيع قادمة من الحرمان . إن سباق البانكيك - حيث يجري الناس في الشوارع أو في الملاعب وفي أيديهم طاسة وبعض البانكيك - من السباقات المحبوبة .

الرياضات الدامية

مازال الكثير من البريطانيين ينظرون إلى رياضة صيد طائر الطيهوج grouse (وهو طائر يشبه الدجاجة) ، والجري بالأحصنة وراء كلاب الصيد ، كجزء من تراثهم الأرستقراطي . وخلال فصل الخريف وفصل الشتاء ، يرتدي أفراد الطبقة الأرستقراطية السترات الحمراء ويركبون الأحصنة العريقة ويطلقون سراح كلاب الصيد النابحة خلف الشعالب الصغيرة المذعورة . ثم تعود الشعالب والكلاب والأحصنة عبر المزارع وهي تشق طريقها فوق ممتلكات كل شخص (إن الصيد التقليدي هو سبب أن القوانين البريطانية الخاصة بالتعدي على ممتلكات الغير ضعيفة وقلما توضع موضع التنفيذ) .

ويحاول راكبو الخيل التدخل قبل أن تمزق الكلاب جسد الثعلب المحاط من كل جانب .

واجهت رياضة صيد الثعالب ، في السنوات الأخيرة، معارضة من مجموعة sabs "مخربو الصيد" . وباسم "حقوق الحيوانات" ، قامت هذه المجموعة برش الغابات والحقول بمصير الثوم (الذي يمنع الكلاب من اقتفاء رائحة الثعالب) أو محاولة الإمساك أو إنقاذ الثعالب نفسها أو إبعاد الكلاب والأحصنة .

إلى كل من يفضل المشاهدة والرهان بدون نزيف الدماء ، فيمكنه الذهاب إلى جرانند ناشونال ستبلشيز Grand National Steeplechase ، وابسوم ديربي Epsom Derby (والذي يجذب أكثر من 250,000 مشاهد) بالإضافة إلى عشرات من مضامير سباق الكلاب السلوقي "greyhound".

الكريسماس

إن الكثير من التقاليد الغربية الخاصة بيوم ميلاد المسيح من أصل بريطاني . فإن شراب الواسيلنج Wassailing قد سمي على اسم مشروب قديم في الأعياد ومصنوع من المزر ale وهو شراب يشبه الجعة ، مع البيض ، والزبد والتفاح المحمر والمكسرات والتوابل . والفقراء الذين لا

يستطيعون صنع شرابهم الخاص wassail فهم ينتقلون من باب لآخر ينشدون تراتيلهم في مقابل بعض من هذا الشراب (ويحتاج هذا الصنف إلى قطع من الخبز المحمر التي تطفو على سطح الشراب) ، وقد يكون ذلك أصل التعبير "اشرب نخب ما" "to drink a toast" .

إن تبادل القبلات تحت أغصان الهدال يعتقد أنه يرجع إلى طقوس الدرويد Druid (الكهنة الانجليز القدامى) وحرقت قطع أخشاب يول الضخمة (والمتوقع حرقها من ليلة الكريسماس وحتى عيد الغطاس في السادس من يناير) التي قامت بتدفئة القاعات الضخمة للإقطاعيين في إنجلترا ويتم إنقاذ قطع منها لإشعال أخشاب العام القادم . ويقال أن الجوارب التي توضع على المدفأة تمنع العملات الذهبية من السقوط والضياح في الرماد .

كان هنري الثامن ، ملك بريطانيا في القرن السادس عشر ، يزين الحدائق الملكية أثناء احتفالات عيد الميلاد بأحبال من اللؤلؤ ، والورود المصنوعة من الحرير ، والرمان ، وكان يتناول عشاؤه من الطاووس المحشو والمتبل والذي كان يتم تحميره ثم يعاد خياطته داخل ريشه ، ، ويغطي بورق من الذهب .

أما الأشجار دائمة الخضرة المزينة فهي عادة ألمانية لم

تعرف في المملكة المتحدة إلا في عام 1841 عندما كان لدى الأمير البرت (وكان ألمانيا) شجرة ضخمة موجودة بقلعة وندسور للترفيه عن العائلة المالكة . وقد بدأت بطاقات المعايدة في الكريسماس تظهر أيضاً في الحقبة الفيكتورية ، وترجع إلى سير هنري كول Sir Henry Cole ، وهو أول شخص أنتجها للتداول تجارياً (وبالتالي استفاد من الخدمة البريدية الجديدة وهي طابع البريد الذي قيمته بنس واحد) .

وبالرغم من أن قصة تشارلز ديكنز الأبدية -A Christ-mas Carol ، تبجل الأوز ، إلا أن الديك الرومي من الأطعمة التقليدية في الولائم الأسرية أثناء الأعياد ، بجانب بودنج البرقوق كحلوى ، (قبل أن يحل الزبيب محل البرقوق المجفف) . ويوضع على كل طبق بسكويت الكريسماس الرقيق . وتمتد أيدي الأشخاص الذين يتناولون الطعام لتتعانق مع بعضها بحيث يمسك كل شخص بنهاية البسكوطة في يد وفي اليد الأخرى نهاية بسكوطة الآخر ، ثم يبدأ كل شخص في جذب البسكوطة بسرعة وشدة . والألعاب النارية الصغيرة التي تفرقع لتكشف عن بعض اللعب الرخيصة ، والتيجان المصنوعة من الورق ، والأشرطة الورقية المطبوع عليها

جمل غريبة وسيئة .

وتنهي بعض الأسر موسم الأعياد بكعكة ليلة الإثني عشر Twelfth Night Cake . وتخلط بعض الأشياء التقليدية (حبة ، وعملة نقدية ، وزر) في عجينة سكرية قبل خبزها - وهي رموز لما ستجلبه السنة الجديدة (الحكمة ، والثروة ، والإخلاص) .

إذا كنت لا تمنع في أن تصبح جزء كبير من البشر ، فكر في الانضمام إلى تجمعات جماهيرية - بجانب مصادر للضوضاء ، وأجراس الكنائس ، وآلاف الأصوات التي تغني معهم Auld Lang Syne - وذلك أثناء الاحتفال بالسنة الجديدة في جلاسجو ، أو أدنبرة ، أو ميدان الطرف الأغر في لندن

حفلات الزفاف

تتميز حفلات الزفاف البريطانية بسلسلة من الأنخاب والتي عادة ما تتطور إلى تنافس في الكلمات البذيئة بين الجنسين (لا تحاول المشاركة في ذلك ولا تبدأ في شرب نخب الزفاف بدون أن تدعى إلى ذلك أولاً) . وأحياناً يرقص المدعوون ، وعادة ما تحفل هذه المناسبات بالكثير من الطعام . ودائماً ما تكون كعكة الزفاف مصنوعة من الفاكهة ومغطاة بطبقات سميكة من الكريمة الثلجة . ومن

المعتاد ألا يستطيع العريس والعروسة قطع هذه الكعكة بدون مساعدة أشخاص أكثر قوة أو يعملون في المطعم بالفندق ومعهم سكاكين كبيرة وحادة . وعادة لا يترك أحد الحفل قبل أن يغادر العروسين لقضاء شهر العسل - وهذا يعني أن في حالة رغبة العروسان البقاء لمدة أطول ، فإن المدعوين الذين يرغبون في الذهاب إلى المنزل يبدأون في الشعور بالضجر ، ولكن إذا انصرفوا مبكراً ، فهم يخاطرون في عدم حضور أفضل جزء من حفلتهم .

العناية بالحدائق

إن البريطانيين مهووسون بزراعة الحدائق . وخلال القرن الثامن عشر ، تم انتزاع العديد من القرى لإتاحة أماكن لزراعة الحدائق ، وفي القرت التاسع عشر بدأ البريطانيون في الحصول على بذور الأزهار من جميع أنحاء العالم ؛ مثل زهور الداليا dahlias من المكسيك ، والورد الذي يتميز برائحة الشاي من الصين ، ويتم قص حدائق المتاهة في أشكال هندسية أنيقة . ويضيف الأثرياء إلى الفدادين من المساحات الخضراء المقصورات المعرشة بالأشجار المتسلقة ، ومعابد الصين والجسور ، والأقواس المصرية والكهوف على شكل القواقع . وكان البارون فرديناند دي روتشايلد Ferdinand de Rothschild

يملك عدة ببغاوات موضوعة على قواعد في مقاطعة
منت مور Mentmore والتي تم زراعتها بحيث تناسب
الأزهار مع ألوان ريش الطيور .

والآن ، أصبحت البرامج الخاصة بأعمال الحدائق من
أكبر البرامج أهمية في القنوات التليفزيونية ويتم إذاعتها
في أوقات ذروة المشاهدة . وحتى في أكثر الأماكن
ازدحاماً بالمدن ، يقضي الناس ساعات طويلة في زراعة
الزهور في صناديق ، مستغلين مساحات صغيرة في
حدائقهم الخلفية ، أو يدربون أشجار الكروم للنمو
بأسلوب معين . ومن أحب أيام عطلات الأسبوع زيارة
حديقة أو أكثر من ضمن 3000 حديقة في بريطانيا ، أو
زيارة الحدائق في مقاطعة خاصة .

افعلها بنفسك

إذا كانت الحدائق هي الأمر الذي يشغل البريطانيين
خارج منازلهم ، فإن ترتيب المنزل ، هو أسلوب الانشغال
داخل المنزل . وهناك رد شائع عند سؤال شخص بريطاني
عما يفعله خلال إجازة آخر الأسبوع وهو : بعض من
افعلها بنفسك .

إن أسعار العمالة (مثل السباك ، والنجار ،
والكهربائي ، ...) غالية إلى حد كبير ، ومن المستحيل

الحصول على خدمة من هذا القبيل خلال عطلة نهاية الأسبوع . إن محلات "افعلها بنفسك Do it yourself" (وبعضها كبيرة الحجم بشكل ملحوظ) تباع المعدات والطلاء وبعض المعدات الأخرى التي تغذي الرغبة القومية في لصق الحوائط بالورق ، ووضع بلاط الحمام ، وتركيب الأثاث ، وتعليق الرفوف ، وإحكام غلق لمبات الإضاءة وهكذا . إن محلات "افعلها بنفسك" تقدم الاقتراحات والضمانات .



الملبس والمظهر الخارجي

18

ملابس العمل

إن الثياب البريطانية الخاصة بالعمل هي عادة ثياب محافظة ، والمتوقع منك أن تفعل المثل . حتى الفنانين ومصممي الأزياء الرجال والذين يفضلون ذيل الحصان ، ووضع الأقراط في الأذن ، فهم يلبسون أيضاً أربطة العنق والجاكيتات أثناء المناسبات الهامة .

إن الألوان الفاتحة تبدو غير ملائمة في اجتماعات العمل بلندن حتى في أوقات بعد الظهيرة الحارة في أغسطس . والمظلات (وهم يطلقون عليها Brollies) محبوبة كإكسسوارات تتماشى مع الموضة على مدار السنة ، مثل معاطف المطر ، والمحافظ الجلدية المسطحة لحمل أوراق العمل .

للرجال فقط

إن لون الفحم ، والرمادي ، والأزرق الغامق هي الألوان الغالبة على بدل الرجال . وأصبحت أربطة العنق أكبر وأكثر اتساعاً وألوانها أكثر بهجة ، ولكنها ليست زاهية مثل مثيلاتها في الدول الأخرى .

كن على حذر من أربطة العنق ذات الخطوط ، فقد تشبه ألوانها وأنماطها مثل أربطة عنق تلاميذ المدارس أو الأزياء الرسمية العسكرية ، وقد يتعجب الناس من تفكير الأجنبي في ارتداء رباط عنق مدرسة قديمة لم يلتحق بها . والقمصان ذات الأزرار تحت الياقة معروفة ولكن ينظر إليها أساساً على أنها محاكاة للأسلوب الأمريكي . أما الساعة وخاتم أو خاتمين فهي مجوهرات يلبسها معظم الرجال ، ولكن الدبابيس الصغيرة المكتوبة عليها أحرف من اسم الشخص ، فينظر إليها أحياناً على أن مرتديها شخص غريب الأطوار .

للنساء فقط

البنطلونات trousers (ولا تقل pant لأنها تعني السروال الداخلي وتعرف أيضاً باسم knickers) . نادرة نسبياً بين السيدات من أصحاب المهن أو يعملن في الإدارة ، بالرغم من أنها شائعة بين السكرتيريات ،

والمساعدات الشخصية ، والموظفات من غير المهنيات اللاتي يقمن بأعمال مساعدة . ويتوقع من السيدات اللاتي يعملن كمديرتين تنفيذيين أن يرتدين مثل الرجال ، بدل محافظة ووقورة . ولكن في موسمي الربيع والصيف فمن المقبول أحياناً ارتداء الجاكيتات ذات الألوان الزاهية ، طالما أنه لا يوجد موعد لاجتماعات هامة خلال هذا اليوم. وتحب العديد من البريطانيات تعديل الأسلوب الرجالي بإضافة شئ أنثوي يتمشى مع الموضة مثل إيشارب أو بعض من الكشكشة أو الريش على البلوزة .

الحملات في مقابل المشابك

إن المشابك suspenders التي تمسك بنظلمات الرجال يطلق عليها حمالات braces . أما المشابك بالنسبة للبريطانيين فهي المشابك التي تتدلى من حزام على الوسط للإمساك بالجورب . ومازالت الكثيرات من البريطانيات يفضلن لبس الجوارب المنفردة عن لبس الجوارب التي تشبه السروال الداخلي panty hose .

الملابس الفاخرة

إذا استلمت دعوة مكتوب عليها "سموكنج-smoking" فهذا يعني أنه مطلوب من الرجال ارتداء الجاكيتات الخاصة بالعشاء (tuxedos) ، وعلى النساء ارتداء

الملابس الطويلة .

وأثناء مناسبات الزواج ، تفضل النساء ارتداء القبعات ، وخاصة إذا كانت المراسم ستتم داخل الكنيسة أو في الخارج في حديقة في الريف . أما الرجال من الطبقة المتوسطة أو العليا فيرتدون جاكترات الصباح التقليدية مع بنطلونات مخططة ، وصديري (مزرکش) ، وقبعة عالية رمادية .



قراءة عن البريطانيين

19

إن الوجه الغير معبر مثل لاعب البوكر ، وما يصاحبه من شفة عالية صارمة تجعل من الصعب معرفة ما يجول داخل الفرد البريطاني . وهم يحبون هذا الأسلوب . وربما أصبح هذا الأسلوب مغروساً في نفوسهم على مر قرون من بناء امبراطورية عسكرية وتجارية ، وأصبح الإفصاح عن العواطف نوع من الضعف (وخاصة في مجال العمل) ، لأنه يظهر للآخرين أكثر مما يحتاجون معرفته في وقت واحد .

إن التصريح بأقل مما تقتضيه الحقيقة هو الأسلوب المفضل للاتصال . أنصت بعناية لكل ما يبدو لك أنه مجرد ملاحظات بسيطة أو ملتوية، أما الدول التي تفضل الأسلوب الصريح والجرئ في إنجاز الأعمال ، فإن هذه الملاحظات قد تبدو وكأنها نكات بسيطة . وفي بريطانيا ،

فإن هذه التعليقات قد تكون أفضل المؤشرات التي يمكن أن تحصل عليها عن المشاعر الحقيقية للبريطاني الذي تتعامل معه . فعندما يقول البريطاني : "إن هذا البند مزعج للغاية bloody nuisance يمكن أن يفسره الأمريكي على أنه تعليق عرضي ، أو يعوزه الكياسة ، أو ليس له صلة بالموضوع . ولكن بالنسبة للبريطاني الذي يصرح بهذه العبارة فهي تشبه القول بصوت عالٍ بأن الصفة المتوقعة مكتوب عليها الفشل إلا إذا تمت بعض التغييرات في البند الذي يسبب له هذا الإزعاج .

الحركات والتعبيرات

إن مناقشة موضوع ما بسرعة شديدة ثم طرحه جانباً يمكن أن يعني إما أن البريطاني موافق تماماً وأن النتيجة هي مجرد أمر حتمي ، أو أن البريطاني غير موافق لدرجة أن الأمر لا يستحق المناقشة . ومن المؤكد أن النظر بعيداً ثم تقليب الأوراق هو إشارة إلى عدم الارتياح تجاه سير الأمور .

إن الربت بالإصبع على جانب الأنف يشير إلى السرية . ومعظم البريطانيون يتميزون بالبشرة الفاتحة شديدة البياض والتي تجعلهم شديدي الوضوح عندما يشعرون بالإحراج أو بالغضب أو القلق حيث تصبح

وجوههم شديدة الاحمرار .

كليشيهات العمل

إن الجمل التالية يطلقها دائماً البريطانيون أثناء

حوارات العمل :

— في نهاية اليوم at the end of the day ("بعد كل

ما قيل وكل ما تم") مثل القول ، "في نهاية اليوم ،

أو بعد كل ما قيل ، المطلوب هو ما يلي

— مضمار لعب مستو A level playing field (العدل

والإنصاف) مثل : "كل ما نطلبه هو مستوى من

العدل مع منافسينا"

— تغير في البحر "A sea change" (أي تغيير أساسي

وجذري) مثل القول : "نحن لا نطلب هنا تغييراً

جذرياً ولكن نرغب في بعض التعديل الطفيف" .



المناسبات الاجتماعية

20

تحمل دعوات البريطانيين جملة 6:30 والتي تعني الساعة السابعة ، أو 12:30 والتي تعني الساعة الواحدة. والوقت الأول يعني وقت تناول المشروبات وإقامة العلاقات الاجتماعية ، بينما يشير الوقت الثاني إلى موعد تناول الطعام وهو يتم عادة بالجلوس على مائدة الطعام ، وأحياناً يقام بوفيه مفتوح . إن عدم الحضور في وقت تناول المشروبات أمر مسموح به في المجموعات الكبيرة ولكن في المجموعات الصغيرة يمكن أن يصبح أمراً خطيراً حيث أن غيابك سيبدو ملحوظاً . يجب أن يكون لديك عذر كافٍ وجاهز ، ويجب أن تستخدمه بحرية مع تقديم الاعتذارات .

الأحاديث القصيرة

إن الجو شديد التغير ولكن نادراً ما يكون شديد

التناقض ، وقد يكون ذلك هو الموضوع الأساسي للأحاديث القصيرة مع البريطانيين وخاصة في مناسبات العمل . حاول أن تركز تعليقاتك على الجو في بريطانيا ، ولكن الحديث عن الثلوج التي تصل إلى الخصر ، والفيضانات أو الحرارة الشديدة في بلدك ، قد تصدم البريطانيين من الثرثرة من جانبك وقد يصل الأمر إلى أسوأ من ذلك ، فقد يعتقدون أنك تشير إلى أن مناخهم غير مريح بالمقارنة بمناخ بلادك .

إن الحيوانات قد تكون ثاني المواضيع أماناً في الحديث مع البريطانيين . إن الانجليزية يحبون معظم الكائنات التي تطير أو تسبح أو تمشي على أربع أرجل . وبعض هذه الحيوانات يصطادونها بالبنادق أو بوضع الفخاخ أو بالسنارة ، والبعض الآخر يقصون شعوره ويقدم للعرض ، ولكن هناك بعض آخر من الحيوانات التي تنام في راحة في غرف الاستقبال أو في ردهات المنازل .

حقل الألقام أثناء الحوار

سيحاول الكثير من البريطانيين أن يبدووا بعيدين عن الميول السياسية للأجنبي بأسلوب قد يبدو نوع من التدخل إذا حدث ذلك مع بريطاني آخر . وهم يهتمون بوجه خاص بالسياسة الأمريكية وسوف يسألون أسئلة

محددة تظهر دائماً - أو قد تكون مصممة لإظهار - أنهم يعرفون الكثير عن الساحة الحالية السياسية بالولايات المتحدة ، إن لم يكن الأكثر عن الزائرين الأمريكيين أنفسهم . حاول أن تبقى على الحياد ، وإلا ستجد نفسك في موقف الدفاع عن رجال سياسة لا تحبهم بالضرورة .

إن معظم الأسئلة عن انهيار الامبراطورية ، ودور الملكية (وسلسلة فضائحتها الحالية) ، والنظام الطبقي ، وما يحدث في أيرلندا الشمالية سينظر لها على أنها نقد متعمد . ومن الموضوعات الحساسة الأخرى ، الدين ، والجنس ، والطعام كثير الدهون ، والتدخين ، والخدمة السيئة . فالبريطانيون يدركون أن بلادهم تعاني من أوجه نقص كثيرة ، وهم لا يحبون أن يوضعوا في مركز الدفاع عنها أو شرحها .

إذا قال أحد الأشخاص أنه من حزب التوري (a Tory) ، فهو يعتبر نفسه من الطبقة العليا ؛ وإذا قال أنه من المحافظين Conservative ، فمن المحتمل أنه يعتبر نفسه من الطبقة الوسطى ، ولكن إذا قال أنه اشتراكي Socialist ، فمن الأرجح أنه يعتبر نفسه من الطبقة العليا المؤيدة لحزب العمل Labor Party . إن معظم الأشخاص الآخرين الذين يطلقون على أنفسهم أعضاء في حزب

العمال يعتبرون أنفسهم من الطبقة المتوسطة أو الطبقة العاملة .

عطلة نهاية الأسبوع

إن المديرين التنفيذيين البريطانيين الذين لا يفكرون مطلقاً في دعوتك على العشاء (الذي يعد نوعاً من الحميمة) قد يرغبون ، أو حتى قد يتشوقون لقضاء أجازة نهاية الأسبوع بأكملها معك في منازلهم الريفية . كن على استعداد لأي نوع من الأنشطة : من المساعدة في تنظيف بركة أسماك وحتى إزالة الأعشاب الضارة من الحديقة من أجل إقامة حفل عشاء نصف رسمي بعد يوم حافل من صيد الأوز أو ركوب الخيل وراء كلاب الصيد. إبدأ مباشرة بالسؤال عن نوع الملابس التي قد تحتاجها . فإذا كان الرد « لا تقلق » ، فهذا يعني أن لديهم حشرات مملوءة بالويليز Wellies (وهي أحذية ذات عنق طويل يصل إلى الركبة وقد سميت ويليز على اسم أول دوق لويلنجتون) والماكينتوش macintoshes (وهي معاطف المطر وقد سميت على اسم كيميائي اسكتلندي في القرن التاسع عشر الذي اخترع قطن معالج بالكاوتشوك) والتي قد يحتاجها الضيوف .

لك مطلق الحرية في حمل هدية لطيفة معك ، على

ألا تكون نوع من التباهي ، ولكن هديه فاخرة كافية لأن يستمتع بها كل شخص ، مثل نوع من الشيكولاته الفاخرة ، أو السيجار الجيد أو النبيذ الغالي ، والأزهار لا بأس بها ، ولكن تجنب تقديم زهور السوسن البيضاء (لارتباطها بالجنائزات) أو الورود (والتي ترمز إلى الارتباطات العاطفية) .

الأحداث الهامة

إن الرياضات السنوية والاحداث الاجتماعية والخيرية، عادة ما ترتبط مع مناسبات الترفيه في مجال العمل ببريطانيا. فهناك هنلي رويال ريجاتا -Henley Roy al Regatta على نهر التيمز ، وهو حدث تقليدي وعرف منذ عام 1829 (بنطلونات بيضاء ، وجاكيتات مخططة ، و سلال الرحلات هي المعيار التقليدي في هذه المناسبة) . وفي سباق أسكوت للخيل ، وهو المكان المفضل للعائلة المالكة ، فإنه من المتوقع أن ترتدي السيدات القبعات ، وهناك مناطق ممنوعة للدخول لمن يلبس الجونلات القصيرة ، أو ، والعياذ بالله ، البنطلونات . إذا دعيت إلى الملعب الرئيسي بويمبلدون -Centre Court of Wimble don ولم تكن من قبل قد حضرت مسابقة تنس ذات المستوى الرفيع ، يجب أن تكون على علم بقواعد

السلوك والإتيكيت حول الأوقات التي يسمح فيها بالحديث ، ومتي تقف أو كيف تترك مقعدك للذهاب إلى الحمام وحتى لا ينظر إليك وكأنك شخص أبله -أو وولي wally كما يقولها البريطانيون .

إذا كنت تمارس رياضة ولا تكتفي فقط بمشاهدتها ، تذكر أن القيام بمجهود عنيف لكسب المباراة لا ينظر إليه دائماً على أنه روح رياضية . فكر مرتين قبل أن ترسل رمية البداية القوية لخصمك الضعيف خلال مباراة ودية لزوجي مختلط . وإذا كانت رميه ضعيفة في التنس أو الجولف أو الكروكيه أو أي مباراة أخرى فإن التعليق المناسب هو «حظ سيء bad luck» . إن المطر الخفيف عادة لا يكون سبباً في إنهاء لعبة ما ، فقد تعلم البريطانيون أنهم إذا انتظروا لمناخ مثالي فإنهم لن يلعبون على الإطلاق .

إذا كنت ترغب في إنهاء اللعب من تسعه إلى 18 حفرة في ملعب الجولف (سانت اندرو في اسكتلندا مشهور عالمياً) فقد يطلب منك أن تثبت أنك معوق قبل البدء في اللعب ، ومن الأفضل أن يكون معك خطاب من شخص محترف أو من ملعب في بلدك .

تحت الأضواء

أن أسطورة شكسبير مازالت حية وفي حالة جيدة في أيدي شركة شكسبير الملكية - Royal Shakespeare Com- pany ، كما أن منطقة ومسرح ويست إند West End بلندن لها أنصارها في جميع أنحاء العالم . فهناك ما لا يقل عن عشرين أو ثلاثين مسرحية تكون معروضة في كل أمسية، كما أن تذاكر العروض المشهورة (مثل عرض القطط Cats أو إيفيتا Evita ، أو شبح الأوبرا Phantom of the Opera وكلها لأندرو لويد ويير Androw Loyd Webber غزير الانتاج) ، فتباع قبل بدء العرض بشهور . يجب أن تأخذ حذرك ، إن معظم العروض تبدأ الساعة الثامنة مساءً ، والقادمون في وقت متأخر قد يطلب منهم الانتظار في ردهة المسرح حتى وقت الاستراحة . ويمكن حضور مسارح عظيمة أيضاً في هامبستيد Hampstead ، وهامر سميث Hammer smith وويبلدون .

الحانات

إن كلمة pub هي اختصار لكلمة بيت للجمهور Public house وهي الأماكن الرئيسية لمزاولة الحياة الاجتماعية في بريطانيا ، وهي تخدم عدة أهداف: من مكان للاسترخاء بعد العمل لأصحاب الأعمال المهنية

إلى أماكن تعد امتداداً لغرف المعيشة لطبقة العمال .
وهناك حوالي 80000 حانة منتشرة في أنحاء المملكة المتحدة ؛ يرجع بعضها إلى القرن الخامس عشر . لا ترفض دعوة للذهاب إلى أحد هذه الحانات لأنك لا تحتسي الخمر ؛ فهناك فرصة أكبر لإجراء حوار مع السكان المحليين وأفضل من أي مكان آخر . وضع في اعتبارك أن البيرة البريطانية (وهي عادة ما تكون قوية ، أو مرة المذاق أو معتدلة أو من الشعير القديم) ، تقدم ولا تزيد حرارتها عن حرارة الغرفة بينما تقدم البيرة المعتقة وهي مثلجة . أما عصير التفاح فهو مشروب كحولي مقطر من التفاح المخمر أو عصير الخوخ .

لا يتوقع الساقى في هذه الحانات الحصول على بقشيش . وقد يشعر بالاستياء إذا تركت بقشيشاً على البار ؛ وهذا يعني أن عليه التقدم من وراء البار لإعادة النقود إليك ، وهو على اعتقاد أنك تركتها عن سهو . إن خدمة الموائد نادرة ، حتى في أماكن تقديم الطعام . وتقدم المشروبات دائماً علي شكل دوائر ، حيث يأخذ كل شارب دورة على المائدة . وحتى إذا كنت لا تتناول الخمر فلا تتغاضى عن فرصة الدفع أثناء دورك - أو على الأقل أعرض رغبتك في الدفع . إذا كنت لا تتناول

الخمير، وبدأ الحوار في التقلص (ودائماً بعد ثالث أو رابع دورة) خذ راحتك في الاستئذان والانصراف . فأهم شيء إنك ذهبت إلى أحد الحانات ، ولم تمكث فيها حتى النهاية المرة .

أنواع الجعة السياسية

بدأ الاسكتلنديون ، خلال السنوات الأخيرة في الترويج لمعتقداتهم السياسية عن طريق أنواع الخمور التي يتم تقطيرها محلياً . وكان يطلق على هذه الأنواع "جعة استقلال روتلاند" "Rotland Independence Ale" للاحتفال بإعادة بناء روتلاند كأصغر مقاطعة المجليزية ، "جعة الاستقلال" "Independence Ale" ، وهي أنشودة الوطنيين الاسكتلنديين ، و"جعة الابتزاز" "Extortion Ale" التي تعني الاحتجاج على الرسوم الباهظة المفروضة على كوبري بالقرب من موقع التقطير .

وهناك أنواع أخرى من البيرة في السوق المخصصة لخدمة أنصار البيثة ، وأخرى للشواذ جنسياً ، من الرجال والنساء ، وأنواع أخرى لإحياء عهود القرن الثامن عشر لاستمرار إغلاق بوابة أحد البيوت القديمة حتى تم استعادة أسرة ستيوارت لعرش بريطانيا



وسائل الترفيه

21

النشاي ، هو المشروب القومي

ماذا يمكن أن يفعل العالم بدون النشاي ؛ هذا ما كتبه
سيدني سميث الكاتب البريطاني البروتستانتي في القرن
الثامن عشر ، وأضاف قائلاً : "كيف استمر وجود العالم
قبل اكتشاف النشاي؟"

احضر الهولنديون النشاي لأوروبا لأول مرة عن
طريق الصين وذلك في عام 1610 . وبعد أن قضى الملك
تشارلز الثاني سنين طفولته وشبابه في المنفى في لاهاي
(لأن والده تشارلز الأول قد تم الإطاحة برأسه بناءً على
أوامر كرومويل) احضر معه إلى بريطانيا مذاق هذا
الشراب المصنوع من الأوراق . وقد شاعت سمعته بأنه
دواء لكل داء من مرض الصرع والسل وحتى الشلل
والدوار ، بحيث أصبح عادة بين المجتمع الراقي بلندن .

وقد زعم أحد المتعهدين التجاريين أن الشاي يهدئ المخ، ويقوي الذاكرة ، ويقضي على الشعور بالنوم الزائد عن الضرورة ، ويزيح المعوقات في الطحال) . ومع حلول عام 1725 كانت المجترات تستورد ، سنوياً ، ربع مليون رطل من الشاي أو الTay كما كان يطلق عليه في ذلك الوقت . وقد ورد نبأ في أحد الجرائد المحلية يشير إلى أن الأموال الزائدة عن الحد التي تنفق على الشاي والسكر يمكن أن تمتد أربعة ملايين شخص بالخبز . وفي عام 1800 ارتفعت الكمية إلى 24 مليون رطل من الشاي . وقد كتب المؤلف الإنجليزي توماس دي كونيسي Thomas De Quincey (1785 - 1859) ؛ "بالرغم من استخفاف البعض ... الذين لم يتعرضوا لتأثير من مثل هذا الخافز الراقى ، فسيظل الشاي دائماً المشروب المفضل عند المثقفين وأصحاب الفكر" .

بدأ الأغنياء الاجتماع في حدائق تقديم الشاي التي تمتد على جانبيها الأشجار والممرات التي تحفها الأزهار ، حيث يستطيعون تناول الشاي معاً ، ويستمعون إلى الموسيقى وأحياناً مشاهدة الألعاب النارية ولكن لم يدرك البريطانيون ، إلا بعد أن أصبحت الهند مستعمرة بريطانية، بكثير من الدهشة ، أن الشاي لا يمكن فقط

زراعته في الهند ، ولكنه في واقع الأمر، هو نبات فطري، ينمو تلقائياً في غابات آسام Assam ، وبالتالي أصبح الشاي محصول يمكن الحصول عليه بيسر شديد من جميع طبقات المجتمع . وبحلول عام 1939 ، كانت المملكة المتحدة تستورد 469 مليون رطل من هذا النبات .

والآن ، أصبح الشاي يتم تناوله في جميع أوقات النهار ولكن بوجه خاص بعد الظهر . ويشرب البريطانيون يومياً حوالي ثلاثة فناجين لكل فرد . وأصبح هناك نوع من الطقوس الحقيقية لشرب الشاي في معظم المنازل ؛ والشاي الحر (مثل إيرل جراي Earl grey ، وأنجليش بريكفاست English Breakfast ، ولابسانج سوشانج Lapsang Souchang) يتم تقطيره ونقهه في إبريق الشاي المغطى بغطاء من القماش (يسمى ال cosy) ثم يصب بمصفاة في فناجين تم غسلها بالماء الساخن حتى تنزع منها البرودة . ويقدم الشاي أحياناً مع الليمون، ولكنه يقدم أكثر باللبن . أما الشاي الأبيض white tea فهو يحتوي على مقدارين أو ثلاثة من مقادير اللبن .

الحادية عشر، الشاي باللبن والشاي بالفضاثر

يأخذ معظم البريطانيون وقتاً للراحة خلال أعمالهم الروتينية وذلك حوالي الساعة الحادية عشر صباحاً

والمعروفة بأوقات الحادية عشر *elevenes* ، وذلك لتناول فنجان من الشاي أو القهوة أو الصودا أو قطعة من الحلوى .

إن تناول الشاي في الظهيرة كان من بنات أفكار أنا Anna الدوقة السابعة لبدفورد *Duchess of Bedford* . وفي أواخر 1700 أصبح الإفطار الضخم والعشاء المتأخر من العادات الشائعة ، ومع حلول الساعة الخامسة كانت الدوقة تعاني مما كانت تطلق عليه "احساس بالفرق *sinking feeling*" ولذلك كانت تطلب تقديم الشاي والكعك . وأصبح ذلك بدعة ارسقراطية ثم عادة قومية . والآن قد يشمل تناول الشاي بعد الظهر تناول قطع من الخيار أو شطائر من نبات الحُرف ، والمخبوزات والبسكوت . ويشمل الشاي باللبن الكعك المدور الطازج - ويمكن أن تقطعه إلى نصفين ، وتكسوه بالكرامة وتضع فوقه القليل من مربى الفاكهة ، ثم اسرع في تناوله قبل أن تسمع شرايينك وهي تحاول الانغلاق . إذا أشار أحد البريطانيين إلى أنه "الأم *a being*" "mother" أو أنه يقوم بدور الأم *playing mother* ، فهذا يعني الإشارة إلى أنه الشخص الذي سيقوم بصب الشاي للأشخاص الآخرين .

إن ما يطلق عليه high tea في العديد من المنازل لم يزد عن مجرد فكرة بارعة للتسويق استخدمتها بعض الفنادق الفاخرة لجذب النزلاء الأجانب الذين اعتقدوا أن كلمة high tea تبدو كلفظ ملكي أو تنم أكثر عن الرفاهية. وفي واقع الأمر ، كان تناول الهاي تي التقليدي هو موعد تناول العشاء في الساعة السادسة بالنسبة للأطفال والطبقات العامة والذي يتكون من اللحم ، والخضروات ، والخبز والحلوى ، والشراب .

غذاء يوم السبت

إن غذاء يوم السبت عادة ما يكون احتفال ضخم و ثقيل على المعدة مع اللحم الأحمر ، (بالرغم من أن اللحم البقري المحمر قد انخفضت شعبيته بعد الذعر الذي ساد في أوائل عام 1996 من مرض جنون البقر) ، والبطاطس المحمرة ، والبازلاء ، والجزر ، والحلوى المسكرة . ويجتمع الرجال ، في معظم الأسر ، في الحانة المحلية لشرب كأس أو اثنين بينما تمكث النساء في المنزل للطهي ، ثم يجلسون جميعاً حتى وقت متأخر بعد الظهر.

إذا كنت تأمل في تناول هذه الأكلات الانجليزية التقليدية المدهشة مثل سمك الجريث eel ، والكعكة

المهروسة أو العجائن مع لحم الغزال أو الولك wheelk
الخلزون البحري الكبير سوف تصاب بدون شك بخيبة
أمل .

قواعد السلوك على المائدة

يمسك البريطانيون الشوكة باليد اليسرى والسكين
باليد اليمنى ، وهم لا ينقلون الشوكة من اليد اليسرى إلى
اليد اليمنى قبل وضعها في الفم . ولكنهم لا يهتمهم
الأمر إذا فعلت أنت ذلك . ولكن سيصيبهم الذعر إذا
رفعت طبق الحساء واحتسيته بالكامل . وهذه العادة
نبعت أساساً من تقاليدهم البحرية ، عند تناول الطعام
علي السفينة ، فإن أي تأرجح مفاجيء نتيجة لموجة عالية
قد يسكب الحساء في حرك .

وفيما يلي بعض الإرشادات لإتيكيت المائدة :

- لا تنحني مع وضع كوعك على المائدة .
- تقدم السلطة دائماً بعد الطبق الرئيسي وليس قبله .
- قد تقدم الجبن قبل أو بعد أو بدلاً عن طبق الحلوى .
- قد يتحول البودنج إلى فاتح للشهية (مثل بودنج
يوركشير أو بودنج الدم) أو الكعكة أو نوع من التورته أو
المخبوزات .

— إذا تم تقديم القهوة بعد الأكل فيمكنك أن تطلب

القهوة الخالية من الكافيين ، ولكن لا تشعر بخيبة الأمل إذا لم تكن متاحه . ولتأخذ حذرك فقد ينظر إليك كمهووس بالأكل الصحي .

— أحياناً يقدم البورت port وهو نوع من الخمر البرتغالي قبل أو بعد القهوة . تعامل مع هذا النوع من الخمر القوية والمسكرة بحرص . فالبريطانيون معتادون على شربها ولكن قد يجد الأجنيبي نفسه وهو يصرح بأشياء في وقت متأخر من الليل ، كان من الأفضل عدم التصريح بها .

عندما تكون أنت المضيف

إذا كنت تتعامل مع بريطاني على قدم المساواه وتريد أن تحتفظ بهذه المكانة ، تأكد من أن تأخذ دورك في عرض دعوتك وعرض دفع الفاتورة . ويجب أن تضع في اعتبارك إضافة مصاريف الانتقال . ففي بعض الظروف ، وخاصة مع كبار المديرين ، قد لا يكون لديهم الرغبة (أو فعلاً ، القدرة) على ترتيب عملية انتقالهم بالقطار أو الأتوبيس أو التاكسي . إن إرسال سيارة أو المرور شخصياً على مدير تنفيذي كبير ، قد يكون من الأمور المتوقعة .

هناك العديد من المطاعم البريطانية الفاخرة التي

اعتادت على استقبال الضيوف من رجال الأعمال ؛ من الأفضل أن تطلب مسبقاً لطلب ترتيب معين للجلوس أو المائدة وخاصة إذا كان الأمر يتطلب حوار .

تقديم الأتاعاب والبقشيش

إذا كنت تقوم بدور المدير في أحد المناسبات حتى لو كان العشاء فمن المتوقع منك دائماً أن تبدأ بشرب النخب لبدء تناول الخمر حتى لو استدعى الأمر مجرد رفع كأسك وقولك "في صحتك" "cheers" .

ولا يتوقع الكثيرون من الضيوف البدء في تناول الطعام قبل أن يبدأ المضيف ذلك ، وخاصة إذا كان المضيف سيدة . ولكن لا تبدأ قبل أن يتم تقديم الأكل للجميع (أو كل شخص على مائدتك إذا كان الحفل يضم مجموعة كبيرة) .

قد يقدم في العشاء الرسمي نخب الوفاء (loyal toast) - وهو نخب في صحة صاحبة الجلالة - وهو يقدم عادة بعد الطبق الرئيسي . إن الأشخاص الذين يدخلون أثناء تناول الطعام ، يجب أن يضعوا في اعتبارهم أن هذا السلوك يعد خرقاً خطيراً للإتيكيت إذا شعلت سيجارة قبل الانتهاء من نخب الوفاء .

إذا كنت الشخص الذي سيدفع فإن 10 - 15 في المائة

بقشيش هو المعيار المعترف به ، والأكثر من ذلك للخدمة الغير عادية - بالرغم من أن العديد من البريطانيين يعتقدون أن الـ 15 في المائة بذخ لا داعي له .



جمل أساسية ثابتة

22

اللغة البريطانية في مقابل اللغة الأمريكية

هناك ما بين 3000 إلى 4000 كلمة وجملة مختلفة تميز مواطني أمريكا الشمالية عن الانجليز البريطانيين . فعلى سبيل المثال ، رقائق البطاطس potato chips باللهجة الأمريكية تعني المقرمشة في بريطانيا ، أما الشيس فهي المحمرات الفرنسية french fries . وبالنسبة للبريطانيين فإن حقيبة السيارة وغطائها trunk and hood هي boot and bonnet ، والجازولين هو البترول ، والراديو هو اللاسلكي wireless ، والصيدلية drug-store هي chemist .

ونتيجة لذلك هناك مجال واسع للخطأ بما اسماء برناردشو "إن الثقافة العامة تنفصل فقط عن طريق لغتها العامة " . ففي بريطانيا تعني كلمة to table أحياناً المناقشة

مباشرة (أي وضع الأمر على المائدة) بينما تعني في الولايات المتحدة وضع الأمر جانباً حتى تاريخ قادم غير محدد . (إن هذا الاختلاف في المعنى قد أدى إلى فشل أكثر من صفقة) . وبالمثل ، فإن كلمة spate في المملكة المتحدة تعني توجيه النقد ؛ بينما تعني في الولايات المتحدة وضع الأمر ضمن جدول زمني .

وإذا طلب أحد الممحة (الأسيتكة rubber) فهي تعني في العامية الأمريكية العازل الطبي condom . وفي بريطانيا تعني جملة knocking someone up ، القيام بزيارة ، ولكنها تعني في العامية الأمريكية يجعل امرأة (وعادة لا تكون الزوجة) حامل .

إن غرفة الحمام bathroom هي الغرفة المخصصة للاستحمام . فإذا طلب بريطاني أصغر غرفة في المنزل the smallest room in the house أو W.C وهي اختصار (water closet غرفة المياه) فهو يعني المرحاض (loo بالعامية أو bog بلهجة سوية) . وعند شعورك بالغضب لا تقل على الإطلاق you're really pissed فهي تعني سكران . والويسكس السكوتش هو الويسكي الخالص ، والمفمين muffins الانجليزية هي كعكة المفين الاعتيادية، وعندما يقول البريطانيون we move فهي تعني

الاتصال من المنزل ، وعندما يتواجد في المستشفى فهم يقولون In hospital .

إن طريقة الهجاء تختلف أيضاً . فالكلمات التي تنتهي ب or في الأمريكية تنتهي ب our في البريطانية : مثل color في البريطانية colour ، honor تكتب honour favor هي favour . وهناك بعض الاختلافات الأخرى مثل gray بالهجاء الأمريكي في حين تكتب بالانجليزية البريطانية grey وكلمة practice في مقابل practise . إذا لم تضع في اعتبارك أن البريطانيين الذين تتعامل معهم سيشعرون بالضيق ، فلا تقلق كثيراً حول الاختلافات في وثائقك ومراسلاتك طالما أنها متناسقة .

المدارس

إن المدارس الأهلية public schools في بريطانيا ليست جزء من نظام الدولة ويجب على الطلبة دفع رسوم الالتحاق بها . (وهي المدرسة الخاصة في أي مكان آخر) . إن التحاق بريطاني بمدرسة أهلية فهو عادة ما يكون من الطبقة المتوسطة أو الطبقة العليا . وما يطلق عليه الأمريكيون المدرسة الأهلية فهو في الحقيقة يعني في بريطانيا مدارس الدولة state school .

إذا قال البريطاني : "إنني كنت معه بالمدرسة" ، فهذا

يعني أنهما كانا معاً في نفس المرحلة و/ أو في المدرسة الثانوية . أما بالنسبة للتعليم العالي ، فقد يقول البريطاني: "لقد كنت معه في الجامعة" .

كلمات وجمل مختارة

يفضل البريطانيون التعبيرات اللطيفة والصفات عندما يتعلق الأمر بأشياء بغیضة . فعلى سبيل المثال تعبير: "مناقشة شئون أوغندية Discussing Ugandan affairs"، تشير إلى رجل وامرأة على علاقة سرية ، وبالأخص علاقة زنا . يجب الحرص في استخدام التعبيرات حول giving or getting a ride مع شخص ما ، فهي تعني لمعظم الأيرلنديين وبعض البريطانيين إقامة علاقة جنسية . وفيما يلي بعض التعبيرات البريطانية التي لم يشر إليها فيما سبق ومعناها بالانجليزية الأمريكية .

— Afters . الحلوى dessert بالأمريكية .

— anticlockwise عكس عقارب الساعة counterclockwise بالأمريكية .

— Back of beyond بالأمريكية middle of nowhere

— Black Maria سيارة نقل السجناء Paddywagon

بالأمريكية .

— Bloody دموي ، تعني تقريباً «اللعة» وهي كلمة

- جارحة بوجه خاص إذا كانت تشير إلى امرأة .
- Bobby رجل الشرطة Policeman .
- Bubble and squeak كرنب وبطاطس .
- Dear غالي Expensive .
- Fortnight : اسبوعين .
- Foxed : فاقه حيله أو دهاء Outsmarted .
- Full stop نقطة Period .
- Git وهو لفظ ينم على الازدراء للرجل ، ولا توجد ترجمة له بالأمريكية ولكنه لفظ مهين للغاية .
- Gobsnacked : مندهش مثل فغر فاه من الدهشة .
- Ground floor : الدور الأول first floor .
- have a go : خذ المتعطف ، أو حاول take a turn , try .
- Intercourse : دياالوج بين الأصدقاء .
- In the club : في النادي . ويعني بالانجليزية حامل .
- Jumper : سويتز ، جاكيت مفتوح بسوسته من الأمام .
- Knackered : مجهد exhausted .
- Mate : صديق friend .
- OAP. : شخص كبير السن على المعاش Old age
- pensioner .
- One tone : تعني أربعة عشر رطل .

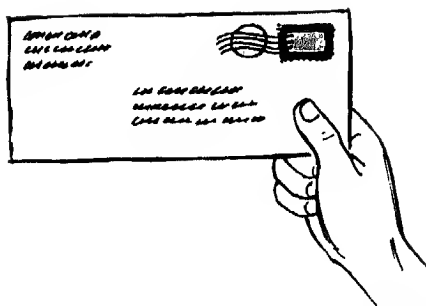
- Over the moon : مبتهيج eliated .
- Pillock : أبله idiot .
- Quid : الكلمة العامية للجنية الاسترليني .
- Rows : مناقشة argument .
- at sixes and sevens ، مندهش ، غير متأكد over-
- wheimed .
- Naff off أو Sod off : طريقة جافة لقول "get lost" .
- The smoke : معناها لندن .
- Tailback : زحام المرور Traffic jam .
- Thick : غبي dumb .
- Thousand Million : بليون billion .
- The Tube : مترو أنفاق لندن .

اليانكز، واللايميز، والبومز

لا يهتم عادة البريطانيون عندما يطلق عليهم Brits (فهم يفضلون هذا الاسم عن مناداتهم بالانجليزي) ، وهم لا يرون أي عيب في منادات الأمريكيين باليانكز Yanks . ومن السخرية أن كلمة yankee كانت في الأصل الاسم الذي أطلقه الهولنديون في نيويورك على المهاجرين البريطانيين الذين أقاموا في نيوإنجلند ؛ وقد أصبحت منذ وقت قليل تشمل جميع القادمين الجدد من

المجلترا New Englanders إلى المستعمرات ، وأصبحت حتى وقت قريب تعني الأمريكيين بالنسبة للبريطانيين وقد يكون ذلك سبباً في أغنية Yankee Doodle Dandy هذا اللحن الذي لاقى رواجاً شعبياً أثناء الثورة الأمريكية.

أحياناً يفضل الاستراليون مناداة البريطانيين بلاميز -Li-meys أو Poms ؛ ولكن للأسف لا يرحب الأمريكيون بكليهما . والاسم الأول يشير إلى الحصنة من الليمون التي كان يحصل عليها البحارة البريطانيين خلال رحلاتهم البحرية الطويلة وذلك لتجنب الإصابة بداء الاسقربوط . أما الاسم الآخر وهو البومز Poms فهو اختصار لكلمة رمان Pomegranates وهو اسم مستعار للمهاجرين الانجليز الذين كانت تحمر خدودهم مثل لون الورد الأحمر بعد أن يمضوا أياماً قليلة تحت أشعة الشمس الاسترالية التي لم يتعودوا عليها طوال حياتهم .



المراسلات

23

إن العناوين البريدية قد تكون خادعة إلى حد قد يدعو إلى الدهشة . وعلى سبيل المثال :

John Smythe , Esq (or Mr. John Smythe)

Managing Director

Sugar Plum Productions

The Gingerbread House العديد من المنازل

والمباني تحمل اسماء خاصة بها

33 Pudding Lane (عنوان الشارع الفعلي)

Sweet Corner (المجاورة)

Mirkwood (المنطقة ، المدينة ، أو المنطقة السكنية الأكبر)

Glasgow GG7 4UU (المدينة والرقم البريدي)

Scotland (البلدة)

إن معظم العناوين ليست طويلة ومعقدة مثل العنوان السابق . إن الكود البريدي (من السطر الثاني وحتى آخر سطر) محدد للغاية بحيث لا يوجد أكثر من عشر أو عشرين عنوان يشارك فيه ، وعادة ما تكون العناوين في نفس الشارع . ويجب أن يكتب في السطر الأخير إنجلترا ، أو اسكتلندا ، أو ويلز ، أو أيرلندا الشمالية وليس المملكة المتحدة .



24

أرقام هاتفية هامة ومفيدة

هذه أرقام محلية في المملكة المتحدة . فإذا تم طلبها من خارج المملكة المتحدة ، يجب أن تستخدم الكود الدولي الخاص بدولتك ثم كود بريطانيا وهو {44} وتأكد من اسقاط رقم الصفر الذي يلي كود المدينة .

لقد تم تغيير العديد من الأرقام الكودية الخاصة بالعديد من المدن وذلك في أبريل عام 1995 . وتتضمن أهمها ما يلي : داخل لندن {0171} ، خارج لندن {0181} ، بيرمنجهام {0121} ، مانشستر {0161} .

- المدخل الكودي الدولي من بريطانيا 001
- العامل الآلي الدولي 155
- مساعدة الدليل البريطاني 192
- سكوتلانديارد (شرطة لندن) 230 - 1212 (0171)

- الطيران البريطاني
(British Airways)
111 - 222 (0345)
- فيرجين اتلانتك
747 - 747 (01293)
- سكة حديد بريطانيا
387 - 7070 (0171)
- تاكسي لندن
286 - 6010 (0171)
- هيئة السياحة البريطانية
846 - 9000 (0181)
- الأميركيان اكسبريس
930 - 4411 (0171)
- فيديرال اكسبريس
123 - 800 (800)
- (تطلب مجاناً في المملكة المتحدة)



Books

Living and Working in Britain: A Survival Handbook, by David Hampshire. Survival Books, Surrey, Great Britain, 1991. A detailed resource book with chapters on working conditions, permits and visas, public transport, motoring, shopping and more.

Culture Shock! A Guide to Customs and Etiquette: Britain, by Terry Tan. Graphic Arts Center Publishing Co., Portland, Oregon, USA, 1994. An insightful, witty and often opinionated description of the British.

The Xenophobe's Guide to the English, by Antony Miall. Ravette Books, London, England, 1993. An English public relations executive's review of his country's faults and foibles. Useful, but perhaps a bit too cynical.

The British: Portrait of a People, by Anthony Glyn. G.P. Putnam's Sons, New York, USA, 1970. An affectionate but somewhat dated, treatise on the British character.

The English, by David Frost and Anthony Jay. Stein and Day, New York, USA, 1968. A wickedly funny series of essays by the TV personality David Frost (who began his entertainment career as a joke and skit writer in Britain) and Anthony Jay (scion of an upper-class London family). Their perspective is firmly rooted in the Swinging Sixties, but many of their views still hit the targets today.

Internet Addresses

British Index

<http://www.yacc.co.uk/britind/>

BritNet ("The Home of British Commercial Web Sites")

<http://www.britnet.co.uk/>

Electronic Yellow Pages, British Telecommunications

<http://www.yell.co.uk/yell/eyp.html>

Traveler's World

<http://www.cpoint.co.uk.tw/>

U.K. Index

<http://www.ukindex.co.uk/>

U.K.-based WWW Servers

<http://src.doc.ic.ac.uk/all-uk.html>

Usenet Groups

clari.world.europe.uk

soc.culture.uk

uk.events

صدر أيضاً للنشر

سلسلة : جواز سفر / الولايات المتحدة الأمريكية

سلسلة : جواز سفر / اليابان

سلسلة : جواز سفر / الصين

سلسلة : جواز سفر / جنوب أفريقيا

سلسلة : جواز سفر / المملكة المتحدة

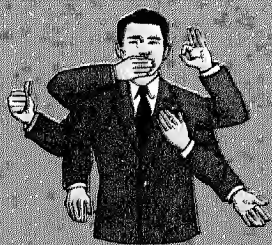
سلسلة : جواز سفر / فرنسا

سلسلة : جواز سفر / كوريا

سلسلة : جواز سفر / روسيا

سلسلة : جواز سفر / إيطاليا

سلسلة : جواز سفر / ألمانيا



النجاح

في المعاملات التجارية الدولية
ليس فقط نجاح لمنتجك أو خدمتك
أو شروطك أو مواعيد تسليمك للمنتج

النجاح

في مجال المعاملات التجارية
هو نجاح للشعوب والتقاليد والعلاقات
جواز سفر / المملكة المتحدة

سيساعدك على :

- ✓ تجنب الأخطاء في السلوك الاجتماعي
- ✓ التعرف على قيم الانجليز
- ✓ تفهم الأسباب وراء أساليبهم
- ✓ تطوير أسلوب المفاوضات بـ
- لا تغادر بلدك بدون

Bibliotheca Alexandrina



0296657



Arab Nile Group
CAIRO - EGYPT



WORLD TRADE PRESS*
Professional Books for International Trade
California, USA

I.S.B.N 977 - 5919 - 48 - 7